	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 8

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **65196 de 24 de Noviembre de 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio N° **552-21507** del **15 de Diciembre de 2017**, en consecuencia se publica el presente AVISO para que comparezca ante esta oficina a recibir notificación personal del citado Oficio, en el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **11 de Enero de 2018 al día 17 de Enero de 2018**, de lo contrario se advierte que **la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del presente aviso.**

Ibagué,

Señor(a): **MARIA DORELI PEREZ**

Dirección: **MZ 4 CS 4 BARRIO SANTA ANA ETAPA 1**

Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Matricula y/o cuenta contrato No. **70491**

LA OFICINA ATENCION AL CLIENTE Y DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR), se permite comunicarle que, en esta oficina, se radico el derecho de petición bajo el número **65196** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-21507** proferido el **15 de Diciembre de 2017**.


Quedando por medio de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; por no haber comparecido a notificarse personalmente dentro del término concedido en la comunicación enviada el día **03 de Enero de 2018**.

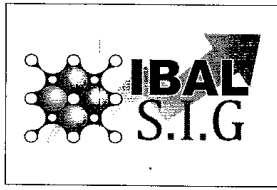
Se anexa copia íntegra del acto administrativo.

Así mismo se le advierte, que **la notificación de la misma se considera surtida AL FINALIZAR EL DIA SIGUIENTE de la fecha de entrega** de este AVISO.

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN, ante la misma autoridad que la profirió y subsidiariamente el de APELACIÓN ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo antes mencionado, en las oficinas de Atención al cliente y de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

COPIA INTEGRAL DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 5

ACTO ADMINISTRATIVO No. 552-21507
(15 de diciembre de 2017)

"Por el cual se procede a dar respuesta a un Derecho de Petición"

La EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, observando las disposiciones legales vigentes, en especial las contenidas en la Ley 142 de 1.994, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y de acuerdo con los siguientes consideraciones previas,

Señor: **MARIA DORELI PEREZ**

C.C: 47427105

Matrícula: 70491

Dirección: MZ 4 CASA 4 BARRIO SANTA ANA ETAPA 1

Tramite: 65196 DEL 24 DE NOVIEMBRE de 2017

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No. 65196 DEL 24 DE NOVIEMBRE de 2017, el (la) señor (a) **MARIA DORELI PEREZ**, identificado con cedula No. 47427105, LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, inconformidad con los consumos facturados para octubre de 2017 alto consumo indica que su promedio es de 12 m3 y para este periodo de octubre e 2017.

PRUEBAS

Se relacionan las pruebas practicadas por la empresa y las allegadas por el peticionario.

Igualmente se procedió a revisar en el sistema de información de la página de información de la empresa contratista proactiva evidenciando para el periodo de octubre de 2017 lo siguiente:

- Aviso No.58411
- Revisión Previa No.239731 del día 16 de noviembre de 2017 con lectura 4197 se deja la observación predio solo al momento de la visita se deja la observación de medidor registra al exigirle no se evidencian fugas.

ANÁLISIS DE LA PETICIÓN


Que la empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley, considerando:


Al revisar el historico de consumos en nuestro sistema de facturación SOLIN de la matrícula 70491, se observa que el consumo facturado corresponde a la diferencia de lecturas registradas por el instrumento de medida, según lecturas registradas por la firma PROACTIVA. (Ver imagen)


Historico de consumos suscriptor 0070491 - I			
PERIODO		LECTURA	CONSUM
Diciembre / 2017	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> Diferencia de Lecturas </div>	0	0
Noviembre / 2017		4223	52
Octubre / 2017		4171	57
Septiembre / 2017		4114	14
Agosto / 2017		4100	11
Julio / 2017		4089	14

Igualmente se procedió a revisar el sistema igualmente se procedió a revisar en el sistema de información de la página de información de la empresa contratista proactiva evidenciando lo siguiente:


- Aviso No.58411

	AVISO REVISIÓN PREVIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-021 FECHA DE VIGENCIA: 2017-03-18 VERSIÓN: 06 PÁGINA: 1 DE 1	58411
	Matricula No. <u>70491</u> Céd. <u>23-14-0420</u> Dirección <u>MZ 4 CDD CIA 1 Sotk Aca</u>		
Apreciado usuario, Reciba un cordial saludo de la Empresa Seguros de Accidentes y Asesoramiento S.A. S.P. OFICIAL. Con el propósito de prestarle un mejor servicio queremos informarle que realizaremos una visita (con costo) el día <u>10 NOV 2017</u> en la hora <u>8:30 PM</u> , ya que hemos detectado una variación significativa en su consumo con relación a su promedio de los últimos seis meses, lo que puede corresponder a varias lecturas, que vamos a ayudar a identificar. Solicitamos su valiosa colaboración para que el funcionamiento de la Empresa pueda entrar a su predio y revise:			
1. Información técnica de su residuo (lectura, número, marca, etc.) 2. Instalaciones hidráulicas (tuberías, tanques, tuberías, etc.) 3. Características del arredo (número de habitantes, familias, trabajos, etc.) 4. Cambios significativos en la rutina de uso del apartamento (viajes, vacaciones, hábitos, etc.)			
Usted puede solicitar la asistencia de un técnico particular, por su cuenta, para que esté durante la inspección. Asunder la visita es de carácter obligatorio y es para su beneficio. Si usted NO puede estar presente delegue a una persona mayor de edad.			
No cobramos ni aceptamos propuestas de sobornos, no se debe entregar, puede ser penalizado en un delito. (Código Penal Art. 404 - 407). Recuerde que los pagos a la empresa se realizan únicamente en los puntos autorizados. Denuncie malas prácticas en la línea de atención 116 que con gusto lo atenderemos.			
Artículo 146 Ley 142/94 y Artículo 12 Resolución CRA 413/06			
Cordialmente, <u>Luis Ruiz</u> Nombre del operario <u>110.477.996.</u> Cédula de ciudadanía			
<u>Rojas Pineda</u> Nombre Usuario/Suscriptor		Testigo <input type="checkbox"/>	
_____ Firma Usuario/Suscriptor		Notificado <input checked="" type="checkbox"/>	
Cédula de ciudadanía _____			

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4


	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 3 de 5

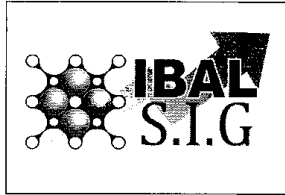
Revisión Previa No.239731 del día 16 de noviembre de 2017 con lectura 4197 se deja la observación predio solo al momento de la visita se deja la observación de medidor registra al exigirle no se evidencian fugas.

		REVISIONES INTERNAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		RI 239731 <small>CÓDIGO: GC-R-017 FECHA VIGENCIA: 2016-09-28 VERSIÓN: 02 PAGINA: 3 DE 5</small>
		1. DATOS GENERALES		
20491 0420 6 16 Nov 2017 / 4:00		Marco Antonio Dabiguz Mz 4 C 4 eta 1		
2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR 4197 STG bkr		3. ESTADO DE LA COMETIDA Col tarifa		
4. ESTADO DEL MEDIDOR		5. LOCALIZACIÓN		
6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO		7. ACTIVIDAD ECONOMICA Vivienda		
8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS		9. FUGA IMPERCEPTIBLE 1 0 4		
10. OBSERVACIÓN Medidor registrado		11. RESULTADO DE LA VISITA		
12. INFORMACIÓN DE QUIEN ATIENDE LA VISITA Julian Cortez		11854520 11854520		

El contrato de condiciones uniformes señala que cuando existe medidor, el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro." Un medidor registra cualquier paso de agua al interior del inmueble, por tal motivo esto demuestra que lo registrado por el medidor ha sido real y causado, por tanto debe ser cancelado.

Cabe agregar que el IBAL, está en la obligación de Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con el Plan tarifario vigente, los parámetros señalados por la ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes, en tal sentido se confirma el consumo de facturado para el periodo de octubre de 2017.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 5

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato: La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"

Me permito informarle que de acuerdo a lectura encontrada en Visita Previa (4197 m3), es posible que su medidor haya superado su vida útil, ya que técnicamente, los medidores con estas características tienen una duración de 3.000 M3. Por lo tanto después de este metraje, los mismos pueden seguir funcionando o presentar problemas técnicos, en el sentido de frenarse en la misa lectura, presentar saltos intermitentes que no permiten el registro real del consumo del predio; esto debido al desgaste normal de la maquinaria interna del aparato, al igual que el desgaste y/o frenado por partículas que fluyen por la redes y al pasar por el mecanismo de medición obstaculizan su normal funcionamiento.


Por lo tanto se le insta a la instalación del medidor para lo cual tiene dos opciones comprarlo con la empresa el cual tiene un costo de \$173.865 (valor de instalación y suministro del medidor) o adquirirlo en una ferretería de su confianza y allegar a las oficinas ubicadas 7:00 a.m a 11:00 a.m, en la Carrera 5a No. 39-30 de esta ciudad en horas de la mañana , lo siguiente:


- Protocolización
- Factura de compra
- Medidor
- fotocopia de la factura del Agua (IBAL).

Es de aclarar que independientemente de la opción que tome el usuario, esto deberá hacerlo dentro de los plazos y condiciones señaladas en el artículo 144 y 145 de la ley 142 de 1994, que enuncia:"Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación no tome las acciones necesaria para reparar o remplazar el medidor, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor" y las condiciones técnicas vigentes señaladas en el contrato de condiciones uniformes. (El periodo de facturación en el IBAL S.A E.S.P OFICIAL es de treinta (30) días.

Por lo anterior y según lo establecido por el contrato de condiciones uniformes de la empresa, según la Cláusula Vigésima Sexta. –instalación y retiro el medidores: "parágrafo primero: Se entenderá por renuencia el hecho de no proceder a la instalación o el retiro del medidor, vencidos treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha del requerimiento formulado por el IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

El Art. 144 de la Ley 142 de 1994 dispone "Los contratos de condiciones pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir los consumos", "...será

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 5 de 5

obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permita determinar de manera adecuada el valor de los consumos o cuando haya instrumentos más precisos".

Así mismo el IBAL S.A .E.SP OFICIAL en el Contrato de Condiciones Uniformes en la Clausula Decima Primera.- Obligaciones del suscriptor o usuario, en su literal c) estipula: "Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por el IBAL... "

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato: La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".

En consecuencia, y en base al acervo probatorio recaudado dentro del presente análisis y por

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: No acceder a la solicitud del usuario y confirmar el consumo facturado para el periodo de octubre de 2017 de conformidad a lo señalado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, toda vez que se facturo de acuerdo a la diferencia de lecturas registrada por el medidor, Igualmente en la visita Previa no se encontraron anomalías.

ARTICULO SEGUNDO: Oficiar a la empresa contratista Proactiva con el fin que se realice seguimiento al cambio sugerido del instrumento de medida, toda vez que se requiere revisión dado ya supero la vida útil.

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN y subsidiariamente el de APELACIÓN ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del documento anterior, en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

NOTIFIQUESE y CUMPLASE


CAMILA ANDREA GALEANO OSPINA
ANALISTA ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2016-09-28

VERSIÓN: 02

Página 4 de 4

➤ Aviso de Llegada

4277453

Primera Gestión

1 0 9 4 4 1 0 1 5

* Remitente:

* 4-72 se permite informar que el envío con número 4277453

está en nuestras instalaciones y dado que no ha se procederá como se indica a continuación:

Se hará nuevo intento de entrega

Segunda Gestión

0 1 0 8 1 9 0 4

* Nombre del Distribuidor:


* Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días de la siguiente manera:

* El envío se

* Para cualquier

F-2077

42	Motivos de Devolución	Desconocido	No Existe Número
		Rehusado	No Reclamado
		Serrado	No Contactado
		Faltado	Apertado Clausurado
		No Reside	Fuerza Mayor
Fecha 1:	18/07/19	Fecha 2:	15/08/19
Nombre del distribuidor:	Jonathan Guzmán		
C.C.:	C.C. 110.492.031		
Centro de Distribución:	472		
Observaciones:	Observaciones: Jonathan Guzmán C.C. 110.492.031 472		

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **11 de Enero de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): MARIA DORELI PEREZ.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA
Profesional Especializado Grado 03-
Gestión de Atención al cliente y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

DESEFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **17 de Enero de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): MARIA DORELI PEREZ**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA
Profesional Especializado Grado 03-
Gestión de Atención al cliente y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

Preparo: Fernando Reina Romero- Aux. Administrativo.