Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad Nº **65649 de 4 de Diciembre de 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio Nº **552-21542** 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): WILMER BRAVO
Dirección: MZ D CS 20 B/ LA CIMA
Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. 109658

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 **65649** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-21542** proferido el **15 de Dicembre 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 INTEGRA DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

ACTO ADMINISTRATIVO No. 552-21542
(15 DE DICIEMBRE DE 2017)

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

La EMPRESA IBAGUEREÑA 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,

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE: WILMER BRAVO
DOCUMENTO: 1.106.772.272
MATRICULA: 109658
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: Manzana D Casa 20 Barrio La Cima
TELEFONO: 3022405389

CONTENIDO DE LA PETICION

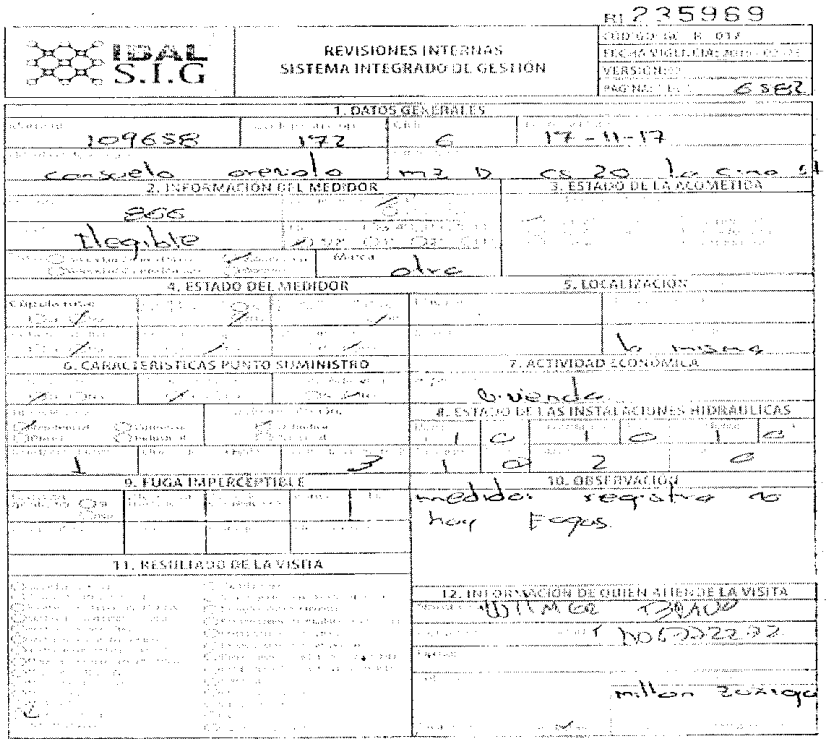
Mediante radicado No. 65649 del 04 de Diciembre de 2017, el (la) señor (a) WILMER BRAVO, Dirección Manzana D Casa 20 Barrio La Cima, Matricula 109658, Solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, donde el usuario manifiesta la inconformidad por el consumo facturado Del periodo de Octubre de 2017 ya que presento desviación significativa.

PRUEBAS

Con el ánimo de resolver su petición aquí objeto de estudio, se procedió a realizar visita técnica por parte de nuestro funcionario Kevin Ballesteros quien registra la siguiente información:

- Lectura de medidor **877m3**
- Número de medidor 16582
- El predio es 100% residencial
- Indica el operario que no se puede realizar prueba de consumo ni mirar el estado de las instalaciones hidráulicas por no encontrarse nadie en el predio, se puede tomar4 lectura real del instrumento de medición

Por otro lado se verifica en el sistema de información comercial que la empresa contratista (Proactiva) la cual es la encargada de realizar la toma de lectura, nos anexa una visita previa RI 235969, del 17 de Noviembre de 2017, donde hay una lectura de 866m3, donde indica el operario que el medidor registra con normalidad y no hay fugas de la matrícula 109658, como se observa en la siguiente imagen:


RI 235969

IBAL S.I.G — REVISIONES INTERNAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

1. DATOS GENERALES
109658 | 172 | 6 | 17-11-17
consuelo arevalo m2 b cs 20 la cima 4

2. INFORMACION DEL MEDIDOR
866
legible
marca otra

3. ESTADO DE LA ACOMETIDA

4. ESTADO DEL MEDIDOR

5. LOCALIZACION
la misma

6. CARACTERISTICAS PUNTO SUMINISTRO

7. ACTIVIDAD ECONOMICA
vivienda

8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS
1 o 1 o 1 o
1 3 1 o 2 o

9. FUGA IMPERCEPTIBLE

10. OBSERVACION
medidor registra no hay fugas

11. RESULTADO DE LA VISITA

12. INFORMACION DE QUIEN ATIENDE LA VISITA
USTMCR TIRAD
1 105222222
millon zuniga

CONSIDERACIONES

La Empresa procedió a revisar la facturación, ya que el usuario argumenta que el valor cobrado no corresponde al consumo real; nos permitimos informarle que al verificar en nuestro sistema se observa que su medidor registra normal, toda vez que el consumo reportado en su predio es correcto como se observa en la siguiente imagen:

Historico de consumos suscriptor 0109658 - CONSUELO AREVALO GOMEZ

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Noviembre / 2017	872	11	43	
Octubre / 2017	861	43	23	
Septiembre / 2017	818	23	23	
Agosto / 2017	732	23	23	

De igual, forma se pudo establecer que la lectura actual registrada por el medidor obedece al uso del servicio en el predio de acuerdo con las necesidades que se presentaron en él, razón por la cual se debe confirmar los consumos presentados para los periodos de Octubre de 2017 y Noviembre de 2017, sin que haya lugar a realizar ajustes ni descuentos a la matrícula de la referencia, ya que el consumo facturado es el registrado por el medidor, el cual se encuentra en buen estado.

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"

Por otro lado se le informa al usuario que se pudo establecer que la lectura registrada para el periodo de Noviembre de 2017 que es de 872m3, como la reporta la empresa contratista (Proactiva) la cual es la encargada de tomar la lectura de los predios, obedece al uso del servicio en el predio de acuerdo con las necesidades que se presentaron en él, razón por la cual se debe confirmar el consumo presentado para los periodos de Octubre de 2017 y Noviembre de 2017, sin que haya lugar a realizar ajustes ni descuentos a la matrícula de la referencia, ya que el consumo facturado es el registrado por el medidor, el cual se encuentra en buen estado.

Se le informa al usuario que se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, a los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimensual, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual sean mayores a los porcentajes que se señalan en este orden de ideas se le indica al usuario que no es procedente la desviación significativa ya que se pudo establecer

IBAL S.I.G	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	**CÓDIGO:** GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4

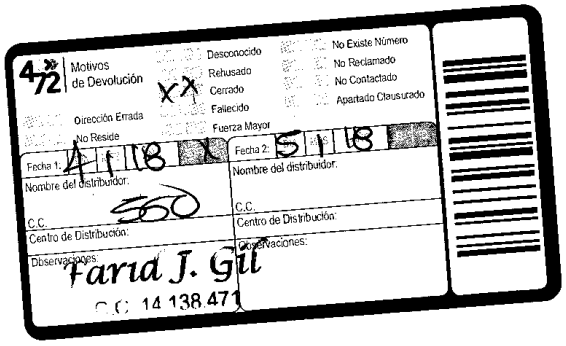
que la lectura actual registrada por el medidor obedece al uso del servicio en el predio de acuerdo con las necesidades que se presentaron en él.

RESUELVE

1. Confirmar el consumo liquidado para los periodos de Octubre de 2017 y Noviembre de 2017, ya que se facturó de acuerdo a la diferencia de lecturas registrada por el medidor para la matricula 109658, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

2. 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 notificaron del documento anterior, en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

JAIME CANO RODRIGUEZ
ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL


4/72 Motivos de Devolución
Dirección Errada
No Reside
Desconocido
Rehusado
Cerrado
Fallecido
Fuerza Mayor
No Existe Número
No Reclamado
No Contactado
Apartado Clausurado
XX
Fecha 1: 4 1 18
Nombre del distribuidor:
C.C. 560
Centro de Distribución:
Observaciones: Farid J. Gil
C.C. 14 138 471
Fecha 2: 5 1 18
Nombre del distribuidor:
C.C.
Centro de Distribución:
Observaciones:

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):** WILMER BRAVO.

_____

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

DESFIJACION 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):** WILMER BRAVO.

_____

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.