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

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **19533 de 26 de Octubre de 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio N° **552-19613 del 17 de Noviembre 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): **ISMAELINA FRANCO MASIAS**

Dirección: VERESDA LATOS DEL COMBEIMA PUENTE LA VARIANTE VIA AL TOTUMO VIA ANTIGUA VILLA LIMA / ALTO COMBEIMA VIA ROVIRA

Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**

Matricula y/o cuenta contrato No 66296

**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 **19533** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-19613** proferido el **17 de Noviembre 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 **04 de Diciembre de 2017**.


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.**

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

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 1 de 6</b>

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 552-19613**  
(17 noviembre 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,

Señor: ISMAELINA FRANCO MASIAS  
C.C: 41588156  
Matrícula: 66296  
Dirección: VEREDA ALTOS DE COMBEIMA PUENTE LA VARIANTE VIA AL TOTUMO. VIA ANTIGUA VILLA LIMA  
Trámite: 19533 DEL 26 DE OCTUBRE de 2017

**CONTENIDO DE LA PETICION**


Mediante radicado No. 19533 DEL 26 DE OCTUBRE de 2017, el (la) señor (a) ISMAELINA FRANCO MASIAS, identificado con cedula No. 41588156, LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.E.S.P OFICIAL, solicita revisión por altos consumos.


**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 lo siguiente:

- Revisión Previa No. 208333 del 04 de septiembre de 2017, con lectura 6241 se deja la observación de medidor registra al exigirle no se evidencian fugas.

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

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 2 de 6</b>

#### 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:

Como primera medida es importante dejar claro que el artículo 154 de la ley 142 de 1994, es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, según concepto SSPD No. 20021300000767 dice : " Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura para que expida la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado".

Por lo anterior, al no proceder reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de ser expedidas, por lo tanto en el presente escrito se realizara análisis de los de periodos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2017.


al revisar el historico de consumos en nuestro sistema de facturacion SOLIN de la matricula 66296, 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 0066296 - NC

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	F
Noviembre / 2017	0	0	
Octubre / 2017	6264	14	
Septiembre / 2017	6250	12	
Agosto / 2017	6238	34	
Julio / 2017	6204	10	
Junio / 2017	6194	7	

Diferencia de Lecturas	}	0	0
------------------------	---	---	---



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

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 4 de 6</b>

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 agosto y septiembre de 2017.

**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.*


*Quando, 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 (6241 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 misma 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 las 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,

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

	<b>RESPUESTA RÁDICADOS DERECHOS DE PETICIÓN INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 5 de 6</b>

pasado un periodo de facturación no tome las acciones necesaria para reparar o reemplazar 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 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 periodo 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 periodos 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 los periodos de junio, julio, agosto, septiembre y 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, Iguualmente en la visita Previa no se encontraron anomalías.


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

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02 .
		<b>Página 6 de 6</b>


**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 ATENCION AL CLIENTE Y PQR**  
**IBAL S.A E.S.P OFICIAL**

<b>472</b>	Motivos de Devolución	Desconocido	No Existe Número
		Refusado	No Reclamado
	Dirección Errada	Cerrado	No Contactado
	No Responde	Fallecido	Apartado Clausurado
		Fuerza Mayor	
Fecha 1:	01/09/2018	Fecha 2:	
Nombre del distribuidor:	Montes Garden	Nombre del distribuidor:	
C.C. Masillia		C.C.	
Centro de Distribución:		Centro de Distribución:	
Observaciones:		Observaciones:	

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

#### 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) ISMAELINA FRANCO MASIAS**

.

---

**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): ISMAELINA FRANCO MASIAS**

.

---

**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.