	PUBLICACION DE AVISO PAGINA WEB SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-028
		FECHA VIGENCIA: 2021-09-28
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 1

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N.º **148137** de **21 de Octubre de 2022**, de conformidad con lo señalado en los Artículos 68 y SS de la ley 1437 de 2011, no se pudo realizar la notificación electrónica, personal ni por aviso del Acto administrativo N° **430-14349** del **10 de Noviembre de 2022**, en consecuencia, se fija el presente AVISO en la página web y en cartelera de la Oficina de Atención al Cliente y PQR, por el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **24 de Noviembre de 2022 al 30 de Noviembre de 2022**. En virtud a que se desconoce la información sobre el destinatario, habiéndose enviado a la dirección aportada; **MZ 52 CS 15 JORDAN VII ETAPA**

La empresa Servicios Postales Nacionales 4-72 a través de la guía No. **YG291679957CO** certifica la causal de devolución "**CERRADO**"

Se hace constar que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del presente aviso; de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 DE 2011.

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **24 de Noviembre de 2022**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): LUIS ANTONIO MOLINA NAVARRO.**

DESFIJACION DEL AVISO

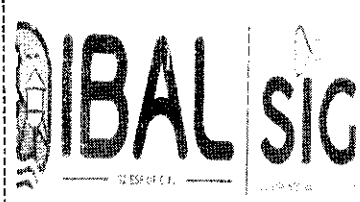
En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **30 de Noviembre de 2022**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): LUIS ANTONIO MOLINA NAVARRO.**

República Postal de Colombia S.A. N.º 980 042 9 17 9 23 25 9 95 A 95
Teléfono: (01) 4722000 - 01 6000 112210 - www.serviciosenlinea.gov.co

Remitente
Nombre Razon Social: IBAL SA ESP OFICIAL
Dirección: 54 45 45 16 - Nariño #25 (C-2120)
Ciudad: TOLIMA
Departamento: TOLIMA
Codigo postal: 7200009168
Envío: 70291679957CO

Destinatario
Nombre Razon Social: J. S. ANTONIO MOLINA NAVARRO
Dirección: MZ 52 CS 15 JORDAN V. ETAPA
Ciudad: IBAGUE
Departamento: TOLIMA
Codigo postal:
Fecha admisión:

R 31
202



NOTIFICACION POR AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-011
FECHA VIGENCIA: 2018-03-14
VERSIÓN: 03
Página 1 de 1

Ibagué, Noviembre 18 de 2022

Señor (a): JUAN ANTONIO P. DE MORALES
Dirección: MZ 52 CS 15 JORDAN V. ETAPA
Ciudad: IBAGUE- TOLIMA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. 10051

OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR), se permite comunicarle que, en esta oficina, se radica el derecho de petición bajo el número 10051, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número 450 14349, proferido el 10 de Noviembre de 2022.

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 10 de Noviembre de 2022.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo 450 14349 del 10 de Noviembre de 2022.

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 el Recurso de REPOSICIÓN ante la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL y subsidiariamente el Recurso 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, mediante su envío al correo electrónico ventanilla.unica@ibal.gov.co

Atentamente,

WILINTON JARAMILLO HERRERA.
Líder Gestión de Atención al Cliente y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

Proyecto: David Mejía - Aux. Administrativo.

4-72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Miércoles Mensajería Expresa

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 18/11/2022 14:51:33

Orden de servicio: 15700109



YG291679957C0

4444
000

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.	NIT/C.CIT.: 800089809
	Dirección: Cra 5 #41-16 edificio F25 local 202	
Destinatario	Nombre/ Razón Social: LUIS ANTONIO MOLINA NAVARRO	
	Dirección: MZ 52 CS 15 JORDAN VII ETAPA	
Valores	Peso Físico(grs): 200	Peso Volumétrico(grs): 0
	Peso Facturado(grs): 200	Valor Declarado: \$0
	Valor Flete: \$3.100	Costo de manejo: \$0
	Valor Total: \$3.100 COP	

RE	Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/>	Cerrado
NE	No existe	<input type="checkbox"/>	No contactado
NS	No reside	<input type="checkbox"/>	Fallecido
NR	No reclamado	<input type="checkbox"/>	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	<input type="checkbox"/>	Fuerza Mayor
	Dirección errada	<input type="checkbox"/>	

4444
490

PO.IBAGUE
SUR

Firma nombre y/o selle de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 21 NOV 2022

Distribuidor: Nelson Venon

Gestión de entrega: 19 NOV 2022 21 NOV 2022



4444984444000YG291679957C0

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 018000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000.

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicada en la página web. 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9



»» Aviso de Llegada
6047956

4-72

Primera Gestión

Remitente:

»» 4-72 se permite informar que el envío con número de guía: 6047956 está en nuestras instalaciones y dado que no fue posible su entrega, se procederá como se indica a continuación:

Se hará nuevo intento de entrega

Segunda Gestión

»» Nombre del Distribuidor:

Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección

El envío será devuelto al Remitente


El envío se almacenará en la unidad de rezagos de 4-72*

»» Para cualquier información adicional acerca de su envío, favor comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente en Bogotá: (57-1) 419 9299 o a nivel nacional 018000 111 210 para información del envío*

F-2077

* Ver condiciones al respaldo

IN-OP-DI-001 - FR-001
Versión 2

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 4

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-14349
(10 de noviembre de 2022)

“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, de acuerdo a 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 a con el artículo 215 de la Constitución Política.

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE: LUIS ANTONIO MOLINA
DOCUMENTO: C.C. X NIT. No. 14.231.001
MATRICULA: 19757
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: MZ 52 CS 15 JORDAN VII ETAPA
EMAIL: NO APORTA
TELÉFONO/CEL: 312 554 9014

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante tramite No **15714/148137** de fecha **21 de octubre de 2022**, el (la) señor (a) LUIS ANTONIO MOLINA, solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL.

“...solicito informar cuando se programe la revisión interna del inmueble...”

PRUEBAS

Se relaciona visita PQR N°2022-67289 de 29 de octubre de 2022 realizada por el Grupo de Facturación y Recaudo encontrando lectura 231m³, serial 0706010834, número de personas que permanecen en el predio 2, número de pisos 1, número de instalaciones hidráulicas 2 baños, 1 lavaplatos, 1 lavadero, se hizo prueba de consumo y el medidor si registra no hay fugas se revisó puntos hidráulicos, persona quien presencio la visita María Doris Rodríguez, operario quien realizo la revisión German Parra.



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION
INICIAL
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-009
FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
VERSIÓN: 03
Página 2 de 4


Oscar B

		REVISION INTERNA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2022- 67289		CÓDIGO: GC-RFR-031 FECHA VIGENCIA: 2019-05-08 VERSIÓN: 05 Página: 1 de 1	
DATOS GENERALES					
Matrícula: 19353		Código: 70-17-1990-00-11		Ciclo: 4 Fecha y Hora: 19-10-2022	
Nombre del Usuario: <i>Maria Juana</i>		Dirección: <i>7252 Calle Jordan Felpo</i>			
2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR					
Lectura: 231		Localización: <input type="radio"/> Piso (Cañita) <input checked="" type="radio"/> Muro (Nichil)		<input checked="" type="radio"/> Con medidor <input type="radio"/> Suspensiva <input type="radio"/> Sin medidor <input type="radio"/> Clase extra <input type="radio"/> Conato <input type="radio"/> Con fraude	
Sera: 2206010834		Diámetro: <input type="radio"/> 3/4 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 1 1/2 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4		Otros: 206010834	
3. ESTADO DE LA COMETIDA					
Tipo: <input type="radio"/> velocidad chorro único <input checked="" type="radio"/> velocidad chorro múltiple <input type="radio"/> No tiene		<input type="radio"/> Placa anterior: <input type="radio"/> Placa posterior: <input type="radio"/> Dirección antigua: <input type="radio"/> Dirección actual:			
4. ESTADO DEL MEDIDOR					
Cubierta rosa: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No		Escapa rotor: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No		Escapa rotor: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	
En contraflujo: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No		Flecha suelta: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No		Mal ubicado: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	
6. CARACTERÍSTICAS PUNTO 6UMINISTRO					
Acueducto: <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No		Alimentado: <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No		Fuente: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	
Tipo de uso: <input checked="" type="radio"/> Residencial <input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Oficial <input type="radio"/> Industrial		Tipo de instalación: <input checked="" type="radio"/> Definitiva <input type="radio"/> Temporal			
Unidades Hab: 1		Unidades no Hab: 0		No. de pisos: 2	
9. FUGA IMPERCEPTIBLE					
Requiere Gobierno: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No		Alfombrado: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No		Hall: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	
Lavaplatos: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No		Zona social: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No		Dormitorio: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	
11. RESULTADOS DE LA VISITA					
<input type="radio"/> Medidor nuevo <input type="radio"/> Existe consumo fuera adicional <input type="radio"/> Escabe de serie del medidor <input type="radio"/> No se ve el agua por el medidor <input type="radio"/> Escabe en instalaciones internas <input type="radio"/> Posible conexión fraudulenta c/By Pass <input type="radio"/> Existe cambio de clase de uso <input type="radio"/> Precio por servicio directo <input type="radio"/> Infiltración con daños visibles <input type="radio"/> Precio por servicio suspenso <input type="radio"/> Infiltración en instalaciones internas <input type="radio"/> Precio por uso con acometida visible <input type="radio"/> Vólvulo dentro de presión cerrada <input type="radio"/> Precio por uso sin acometida visible <input type="radio"/> Medidor de la vuelta <input type="radio"/> Lote con acometida visible <input type="radio"/> Medidor invertido en fuga normal <input type="radio"/> Lote sin acometida visible <input type="radio"/> Medidores Traspase <input type="radio"/> Precio reasurado <input type="radio"/> Medidor no registra al estar <input type="radio"/> Precio reasurado <input type="radio"/> Medidor registra al estar, no se detectan fugas <input type="radio"/> Precio reasurado <input type="radio"/> No se detectan fugas perceptibles					
12. INFORMACIÓN DE QUIEN ATIENDE LA VISITA					
Nombre: <i>Alfonso J. Rodríguez</i>		Firma: <i>28 20 2022</i>			
Documento de Identidad: <i>38 23 23 69</i>		SOLICITADO POR ANALISTA: <i>Barajas</i>			
Teléfono: <i>4 23 23 69</i>		INFORMACIÓN DE QUIEN REALIZA LA VISITA: <i>Barajas</i>			
Propietario: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No		RADICADO: <i>Barajas</i>			

CONSIDERACIONES

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

Primero: se procede analizar la petición del usuario en el sentido de revisar en el sistema de información comercial en lo referente a las lecturas y consumos cargados para los últimos cinco (5) periodos determinando que las lecturas y consumos se han facturado de forma real conforme al artículo 146, 149, 150 y 154 de la ley 142 de 1994. Se aporta el histórico de consumos.

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 3 de 4

Oscar B

HISTÓRICO DE CONSUMOS

Datos del suscriptor


Suscriptor: [19757] MARCO F MURIEL

Dirección: MZ 52 #15 7 ET JORDAN

Periodo	Tipo	Consumo	Promedio	Lectura	Anomalía
202209	Consumo por promedio	2	2	222	
202208	Consumo por promedio	2	2	210	
202207	Consumo por promedio	2	2		MEDIDOR DENTRO DEL INMUEBLE
202206	Consumo por promedio	2	2		MEDIDOR DENTRO DEL INMUEBLE
202205	Normal	4	2	185	

Segundo: por consiguiente, al efectuar el análisis de las lecturas a través del histórico de consumos se establece que los valores cobrados corresponden a lo que fáctica y legalmente debe ser, que no es otra que el cobro del consumo realmente presentado y registrado por el instrumento de medida; le informo que el cobro se realizó sobre los metros cúbicos registrados por el inmueble y los periodos registran consumos reales. Es dable concluir que el consumo para el mes de **septiembre de 2022**, obedeció a los hábitos de consumo de las personas que reside en el predio y a las actividades propias que se realizan en él. Ahora bien, el valor del servicio de acueducto y alcantarillado se factura de acuerdo con el consumo registrado por el equipo de medida, en este sentido, en el periodo reclamado, se evidenció un consumo de **2m³** que resulta de la diferencia real de lecturas entre el mes de **agosto de 2022** con **210m³** frente a la lectura del mes de **septiembre 2022 con 222m³**. 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.

Tercero: según la revisión realizada para 29 de octubre 2022 el medidor funciona correctamente no se presentan fugas, dicha visita fue coordinada con el usuario la cual fue efectiva, es así que el seguimiento a la cuenta del suscriptor comprueba que se ha dado cumplimiento al artículo 146 y 149 de la ley 142 de 1994, se cobrado según registros reales de lectura, dando aplicabilidad a lo definido en la resolución 0500 del 29 de diciembre de 2020, por la cual se adopta el contrato de servicios públicos domiciliarios para la prestación

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 4 de 4

Oscar B
de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Ibagué, por parte de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL. Capitulo I y Capitulo V.

En virtud de lo anterior, la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder, ante lo solicitado por el usuario en el sentido de realizar algún ajuste al consumo facturado para el periodo de agosto y septiembre 2022, ya que se ha facturado consumo real de acuerdo a la buena funcionalidad del medidor según las diferencias registradas en su lectura, sustentado en la visita realizada de forma efectiva. Conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.


ARTICULO SEGUNDO: Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición ante la Empresa y en subsidio el Recurso 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 el correo electrónico ventanilla.unica@ibal.gov.co o en su defecto en la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Empresa, ubicada en la Carrera 5 No. 41-20 Torre F25 Local 202, jornada continua de 7am hasta 4pm.

ARTICULO TERCERO: el presente acto administrativo rige a partir de su expedición

NOTIFIQUESE y CUMPLASE



OSCAR JULIAN BARAJAS OSORIO
TECNICO ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 5

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-14350
(10 de noviembre de 2022)

“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, de acuerdo a 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 a con el artículo 215 de la Constitución Política.

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO


NOMBRE: MARTHA CECILIA NARANGO GUZMAN
DOCUMENTO: C.C. X NIT. No. 65.781.113
MATRICULA: 114608
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: CALLE 24 N°6-16 APTO 201 Y 202 B/ EL CARMEN
EMAIL: NO APORTA
TELÉFONO/CEL: 314 288 2799 – 313 466 0076

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante tramite No **15907/148259** de fecha **25 de octubre de 2022**, el (la) señor (a) MARTHA CECILIA NARANGO GUZMAN, solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLGADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL “...*inconformidad con el consumo facturado, realizar las respectivas revisiones técnicas y a su vez determinar de forma independiente ese pago adeudado valorado en este momento por \$658.600 sin justificación clara alguna...*”

PRUEBAS

Se aporta visita PQR N° 2022-74021 de 28 de octubre de 2022, realizada por el Grupo de Facturación y Recaudo, lectura 1964m³, numero medidor 10-061460, número de personas que habitan el predio 6, número de pisos 3, número de instalaciones hidráulicas 3 baños, 2 lavaplatos, 2 lavaderos, 1 tanque de reserva, se hizo prueba de consumo y el medidor si registra, Nota: hay fuga en las cisternas de dos sanitarios, esta matricula y medidor surte dos apartamentos que están habitados, usuario no quiso dar número de cedula y se enojó, persona quien presencio la visita Gustavo, operario quien realizo la visita German Parra.

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL	CÓDIGO: GC-R-AC-009
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 2 de 5


Oscar B

	REVISION INTERNA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2022- 74021	CÓDIGO: GC-R-FR-03*
		FECHA VIGENCIA: 2019-03-08
		VERSIÓN: 05
		Página: 1 de 1

DATOS GENERALES			
Matricula: 174608	Código: 29-D3-4090-001	Ciclo: 2	Fecha y Hora: 28-10-2022
Nombre del usuario: ALONSO NIETO C		Dirección: Call 24 # 6-16 Apt 2007	
2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR		3. ESTADO DE LA ACOMETIDA 2022	
Lectura: 1964	Localización: <input checked="" type="checkbox"/> Piso (Cajilla) <input type="checkbox"/> Ikura (Nicho)	<input checked="" type="checkbox"/> Con medidor <input type="checkbox"/> Sin medidor <input type="checkbox"/> Cortado	<input type="checkbox"/> Suspensiva <input type="checkbox"/> Clandestina <input type="checkbox"/> Con fraude
Serie: 10-061460	Diámetro: <input type="checkbox"/> 3/4 <input type="checkbox"/> 1 1/2 <input type="checkbox"/> 03" <input checked="" type="checkbox"/> 1/2" <input type="checkbox"/> 01" <input type="checkbox"/> 02" <input type="checkbox"/> 04"	Otros: 10-061460	
Tipo: <input type="checkbox"/> velocidad chorro único <input type="checkbox"/> velocidad chorro múltiple		5. LOCALIZACIÓN	
4. ESTADO DEL MEDIDOR		Placa anterior: _____ Placa posterior: _____	
Cópula rota: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		Dirección antigua: _____ Dirección actual: _____	
Escapa racor: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		7. ACTIVIDAD ECONÓMICA	
En contrafujo: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		Residencial vivienda %	
Fichero suelto: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		Comercial %	
Mat ubicado: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		Industrial %	
6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO		Oficial %	
Apueducto: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS	
Alcantarillado: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		Baño: 3 Fuga: 2 Lavaplatos: 2 Fuga: _____	
Fuente: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		Lavadero: 2 Fuga: _____ Tanque: Cap: _____	
Tipo de uso: <input checked="" type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Oficial <input type="checkbox"/> Industrial		9. FUGA IMPERCEPTIBLE	
Tipo de instalación: <input checked="" type="checkbox"/> Definitiva <input type="checkbox"/> Temporal		Otros (Especifique) _____ Fuga: _____	
Unidades Hab: _____ Unidades no Hab: _____ No. de pisos: 3 No. de personas: 6		10. OBSERVACIÓN	
Raquero: <input type="checkbox"/> Geófono <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		Aforo por minuto: _____	
Garaje: _____ Baño: _____ Hall: _____		Lava platos: _____ Zona social: _____ Dormitorio: _____ Otro (especifique): _____	
11. RESULTADOS DE LA VISITA			
<input type="checkbox"/> Medidor nuevo <input checked="" type="checkbox"/> Escapa delante del medidor <input type="checkbox"/> Escapa en instalaciones internas <input type="checkbox"/> Existe cambio de clase de uso <input type="checkbox"/> Infiltración con daños visibles <input type="checkbox"/> Medidor dentro del predio cerrado <input type="checkbox"/> Medidor de la vuelta <input type="checkbox"/> Medidor invertido en flujo normal <input type="checkbox"/> Medidores Trocados <input type="checkbox"/> Medidor no registra al exigirse <input type="checkbox"/> Medidor registra al exigirse, no se detectan fugas		<input type="checkbox"/> Existe consumo fuente adyacente <input type="checkbox"/> No se localiza acometida <input type="checkbox"/> Posible conexión fraudulenta o By Pass <input type="checkbox"/> Predio con servicio directo <input type="checkbox"/> Predio con servicio suspendido <input type="checkbox"/> Predio demorado con acometida visible <input type="checkbox"/> Predio demorado sin acometida visible <input type="checkbox"/> Lote con acometida visible <input type="checkbox"/> Lote sin acometida visible <input type="checkbox"/> Predio desocupado <input type="checkbox"/> Predio deshabitado <input type="checkbox"/> Predio en obra <input type="checkbox"/> No se detectan fugas perceptibles	
12. INFORMACIÓN DE QUIEN ATIENDE LA VISITA			
Nombre: [Firma]		Firma: MUSTAFAS RUIZ	
Documento de identidad: _____		INFORMACIÓN DE QUIEN REALIZA LA VISITA	
Teléfono: _____		Nombre supervisor / Operario: 4 PAIRA	
Propietario: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		RADIGADO: [Firma]	

CONSIDERACIONES

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

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL	CÓDIGO: GC-R-AC-009
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 3 de 5

Oscar B

Primero: se procede analizar la petición del usuario en el sentido de revisar en el sistema de información comercial en lo referente a las lecturas y consumos cargados para los últimos cinco (5) periodos determinando que las lecturas y consumos se han facturado de forma real conforme al artículo 146 y 149 de la ley 142 de 1994. Se ha observado que el consumo ha presentado diferencia periodo a periodo, para el periodo de agosto 2022 se presentó desviación significativa, lo cual derivó en investigación por alto consumo, y ahora se detectó fuga perceptible, se aporta el histórico de consumos.

HISTÓRICO DE CONSUMOS

Datos del suscriptor

Suscriptor: [114608] NIETO CRUZ ALFONSO

Dirección: CL 24 # 6-16 APTOs 201 y 202 EL CARMEN

Periodo	Tipo	Consumo	Promedio	Lectura	Anomalía
202210	Normal	50	77	1.950	
202209	Normal	50	46	1.900	
202208	Consumo por promedio	240	40	1.850	
202207	Consumo por promedio	36	36	1.574	
202206	Normal	43	32	1.574	
202205	Normal	45	28	1.531	

Segundo: por consiguiente, al efectuar el análisis de las lecturas a través del histórico de consumos se establece que los valores cobrados corresponden a lo que fáctica y legalmente debe ser, que no es otra que el cobro del consumo realmente presentado y registrado por el instrumento de medida; le informo que el cobro se realizó sobre los metros cúbicos registrados por el inmueble y los periodos registran consumos reales. Es dable concluir que el consumo para el mes de **agosto de 2022**, obedeció a los hábitos de consumo de las personas que reside en el predio y a las actividades propias que se realizan en él. Ahora bien, el valor del servicio de acueducto y alcantarillado se factura de acuerdo con el consumo registrado por el equipo de medida, en este sentido, en el periodo reclamado, se evidenció un consumo de **276m³** que resulta de la diferencia real de lecturas entre el mes de **julio de 2022** con **1574m³** frente a la lectura del mes de **agosto 2022** con **1850m³**. 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

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 4 de 5

Oscar B

esto demuestra que lo registrado por el medidor ha sido real y causado, por tanto, debe ser cancelado.

Tercero: la visita PQR permite evidenciar que el medidor ha presentado consumo real, que funciona correctamente, y según lo informado existe la presencia de fugas perceptibles lo cual ha aumentado el consumo, como se puede observar se ha respetado el debido proceso lo especificado en el artículo 146 y 149 de la ley 142 de 1994 y lo definido en la resolución 0500 del 29 de Diciembre de 2020, por la cual se adopta el contrato de servicios públicos domiciliarios para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Ibagué, por parte de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL. Capitulo I y Capitulo V.

Cuarto: Es de resaltar que cuando se presentan fugas perceptibles o aquellas visibles ocularmente en el inmueble el usuario debe tomar las medidas correctivas y debe cancelar el consumo registrado por esta causa, el medidor funciona correctamente el incremento del consumo en los últimos periodos se debe a la causa de la fuga, sobre generar facturación solo sobre lo no reclamado hasta tanto se resuelva la petición, es aceptable y está consagrado en la normativa por ello la prestadora dejara los valores en reclamación hasta que se dé contestación a dicha inconformidad.

La anterior decisión se fundamenta en: Decreto 229 de 2002

"3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos".


Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas"

Es de tener en cuenta, que las **acometidas domiciliarias** (derivación de la red principal al predio) de acueducto son propiedad de cada usuario y por tanto es él quien debe realizar el mantenimiento y cambio de las mismas cumpliendo las especificaciones técnicas; sin embargo, a solicitud del propietario, el IBAL SA. E.S.P OFICIAL puede proceder a reparar las fugas, a realizar independizaciones, cambios y cobrar los trabajos a través de la facturación.

Ley 142 de 1994 Artículo 135. De la propiedad de las conexiones domiciliarias.

"La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos."

En virtud de lo anterior, la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 5 de 5

Oscar B

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder, ante lo solicitado por el usuario en el sentido de realizar algún ajuste al consumo facturado para el periodo de agosto 2022 en el cual se cargaron 220m³ por investigación de consumo, el cual se facturo para el periodo de septiembre 2022, ya que se ha facturado consumo real de acuerdo a la diferencia de lecturas presentadas por el medidor, aclarando que existe fuga perceptible en los sanitarios, así lo confirmó la revisión.

ARTICULO SEGUNDO: se recomienda reparar la fuga perceptible presentada y así eliminar esta causal.

ARTICULO TERCERO: Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición ante la Empresa y en subsidio el Recurso 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 el correo electrónico ventanilla.unica@ibal.gov.co o en su defecto en la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Empresa, ubicada en la Carrera 5 No. 41-20 Torre F25 Local 202, jornada continua de 7am hasta 4pm.

ARTICULO CUARTO: el presente acto administrativo rige a partir de su expedición



NOTIFIQUESE y CUMPLASE

OSCAR JULIAN BARAJAS OSORIO
TECNICO ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR