

	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° **11660 de 14 de Julio 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio N° **552-11500 del 24 de Julio 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 **14 de Agosto de 2017** al día **18 de Agosto de 2017**, de lo contrario se advierte que **la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del presente aviso:**

Ibagué,

Señor(a): **IDALI ORTIZ BARRAGAN**
Dirección: CALLE 21 N° 6-38 B/ EL CARMEN
Ciudad: **IBAGUE - TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. **5822**

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 **11660** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-11500** proferido el **24 de Julio 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 **09 de Agosto 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 REPOSICION, ante la misma autoridad que la profirió y subsidiariamente el de APELACION 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 2 de 8

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

ACTO ADMINISTRATIVO No. 552-11500
(Julio 24 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.

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Señora: **IDALI ORTIZ BARRAGAN.**
 Matricula: 5822
 Dirección: CALLE 21 N° 6-38 B/EL CARMEN
 Teléfono: 2632799

Tramite: radicado 11660 ID-reclamo 57470 julio 14 de 2017.

CONTENIDO DE LA PETICION

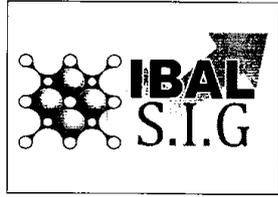
Mediante Trámite del asunto, la señora solicita a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL; verificar el consumo del predio CL 21 # 6-83 barrió El Carmen entre otros asuntos que se irán resolviendo a lo largo del presente acto administrativo

Me dirijo nuevamente a ustedes para comunicarles que: el día 23 de julio del 2017 según revisiones internas con el radicado No 1.194972 manifiesta el 10. Observación el inspector que encontró fuga en el tanque de almacenamiento del tubo que sale al surtidor de la vivienda esta partido y que le informaron al usuario.

Quiero manifestarles que dicha fuga no es cierta, porque esta parte del suministro de agua tiene una llave de control que se encontraba cerrada, el daño estaba después de esta llave que no permitía que se presentara desperdicio de agua. Como respuesta RF. Confirmación alto consumo facturado junio 17 podrá reflejarse s siguientes situaciones conformidad, artículo 149 de ley 142, de 1994 con un cargo en la factura No 0005822 por 206.700.

No estoy de acuerdo con dicho pago por lo ya antes expuesto y solicito inspección del nuevo contador y revisión de la presión de agua que no llega permanente al inmueble

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 3 de 8

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

PRUEBAS

La empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley, fundamentando en visita prueba básica realizada por uno de los operarios adscritos a sección de P.Q.R de la empresa Dairo Jiménez en presencia de la señora **Diva Díaz** le indicó:

- El medidor en condiciones normales destinado para vivienda de 2 pisos registró una lectura real consecuenta de **140m³**.
- Medidor actualmente **NO** tiene fugas dentro la cajilla de inspección.
- El predio cuenta con 2 lavaderos, 2 lavamanos, 2 lavaplatos, 2 sanitarios, 1 lavadora, 1 tanque de abastecimiento, 1 alberca, 2 duchas instalaciones hidráulicas internas que en la actualidad **NO** presentan daños o fugas que estén alterando el consumo.
- Cantidad informada de personas que habitan en el inmueble: menores de edad: 1 Adultos: 6

***OBSERVACION:** Como resultado de la inspección *el operario nos informó que en presencia de la usuaria quien firma la visita **NO** se detectó daños en la inspección.*

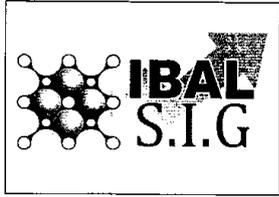
NOTA:

Ahora bien la norma actual vigente Ley 142 de 1.994 en su **Artículo 149. De la revisión previa.** Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Lo anterior para tener en cuenta pues dichas revisión son aleatorios arrojadas por el sistema de información comercial de Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. Oficial, de antemano agradecemos la información suministrada a efectos de mejorar continuamente la prestación de nuestro servicio, ya que día a día trabajamos para que nuestros clientes se sientan satisfechos con la prestación eficiente y con calidad de nuestro servicio

-por tanto el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL efectuó revisión previa a la facturación del predio en estudio boletín operativo #194972 se reportó:

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 5 de 8

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

CONSIDERACIONES

Como se advierte en el histórico de consumos para el mes de JUNIO-JULIO/2017 se incrementó el consumo y de acuerdo con las observaciones efectuadas en la revisión interna #194972 recolección de pruebas en terreno efectuada PREVIA a la facturación aumento como lo indica en su reclamación y es consecuencia:

- **FUGA O DAÑO PERCEPTIBLE.**

Historico de consumos suscriptor 0005822 - IDALI ORTIZ BARRAGAN

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Julio / 2017	135	55	77	
Junio / 2017	80	77	20	
Mayo / 2017	3	20	20	

Así mismo me permito indicarle que en cuanto a las fugas perceptibles:

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"

Clausula Vigésima Séptima del Contrato de Condiciones Uniformes, que en la última parte del párrafo consagra:

"Las fugas perceptibles deberán ser detectadas y corregidas por el usuario, quien deberá cancelar el consumo derivado de esta clase de fugas".

De igual forma es de resaltar, 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.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 6 de 8

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

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."

En consecuencia, la Empresa ha realizado los procedimientos técnicos administrativos, necesarios para dar trámite a su petición determinándose que el incremento en el consumo es generado por la FUGA PERCEPTIBLE que se presentó en el inmueble.

En este orden de ideas, el incremento registrado en el consumo es consecuencia de la fuga perceptible existió en el predio.

Por tanto, el **consumo para los meses de JUNIO-JULIO/2017** fue registrado por el instrumento de medida este que está **NUEVO** en buen estado y su funcionamiento óptimo para su desempeño; lo facturado se realizó sobre los metros cúbicos registrados en el inmueble, la lectura encontrada en terreno es **acorde y consecuente** con la registrada e igualmente la aportada por el operario el día de la revisión al mismo tiempo está plasmada en el sistema, quedando esclarecido el porque del incremento en la facturación como lo solcito.

***Es importante darnos cuenta que para el periodo de JULIO/2017 el consumo es notoriamente bajo respecto del anterior cuando se presentó la fuga, que se registró para JUNIO / JULIO-2017.**

	Tipo	Consumo	Promedio	Lectura	Anomalias	Crítica
Julio / 2017	N	55.00	77.00	135.00		
Junio / 2017	N	77.00	20.00	80.00		Medidor Nuevo

***Como nos informa el operario el día de la inspección se encontró el servicio en condiciones NORMALES sin ANOMALIAS, igualmente como lo registra el Gestor operativo de la empresa encargo de los procedimiento de lecturas y revisiones internas, así como lo solcito en la presente reclamación.**

-No obstante, el servicio en el predio calle 21 n° 6-38 barrio el Carmen está en condiciones NORMALES.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 7 de 8

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

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

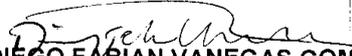
ARTÍCULO PRIMERO: Se confirma el consumo facturado para el mes de JUNIO, JULIO/2017, toda vez que este es consecuencia de la **FUGA PERCEPTIBLE** que presentaba en el inmueble, por tanto, no es viable acceder a su pretensión de corrección de estos, quedando sus facturas iguai.

ARTICULO SEGUNDO: Al presentarse anomalía en las instalaciones hidráulicas, esto es una fuga perceptible, la empresa facturo el consumo generado de esta, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

ARTICULO TERCERO: Para el periodo de JUNIO, JULIO/2017 El IBAL S.A. E.S.P. Oficial, a la fecha ha tomado las lecturas reales registradas por su medidor y posteriormente se liquidaron de acuerdo al consecutivo, como lo indica el Artículo 146 de la ley 142 de 1994, por tanto, el consumo es normal, y su factura está legalmente liquidada.

ARTICULO CUARTO: Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición y en subsidio el Recurso de Apelación, los que deberán interponerse de manera conjunta dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

NOTIFIQUESE y CUMPLASE


DIEGO FABIAN VANEGAS GOMEZ
 Técnico Administrativo PQR
 IBAL S.A E.S.P OFICIAL

472	Motivos de Devolución	Desconocida <input checked="" type="checkbox"/>	No Existe Número
		Rehusado	No Redemado
		Cerrado	No Contactada
	Dirección Errada	Faltoso	Apartado Causurado
	No Reside	Fuerza Mayor	
Fecha 1:	10/8/17	Fecha 2:	
Nombre del distribuidor:	SBO	Nombre del distribuidor:	
C.C.		C.C.	
Centro de Distribución:	Parita 7.016	Centro de Distribución:	
Observaciones:	C.C. 74 130.471	Observaciones:	

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

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **14 de Agosto de 2017**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): IDALI ORTIZ BARRAGAN.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA
 Jefe Atención Al Cliente y PQR

DESEFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **18 de Agosto de 2017**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): IDALI ORTIZ BARRAGAN.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA
 Jefe Atención Al Cliente y PQR

Preparó: Katherin J. Barrero Amaya- Aux. Administrativo.