Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad Nº **7302 del 15 de Junio de 2020**, no se pudo realizar la notificación electrónica personal ni por aviso del Oficio Nº**430-05855 del 23 de Junio de 2020,** en consecuencia, se fija el presente AVISO en la página web y en cartelera, por el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **3 de Julio de 2020 al 09 de Junio de 2020**. En virtud a que no se cuenta con certificación de correo electrónico y acuse de recibió de la dirección electrónica **Andrade.norberto@gmail.com** 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 **3 de Julio de 2020**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): NORBERTO ANDRADE**

DESFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **9 de Junio de 2020**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): NORBERTO ANDRADE**

430-05855
Ibagué, 23 de junio de 2020

Señor(a)
NORBERTO ANDRADE
Correo electrónico: Andrade.norberto@gmail.com
Ciudad
ASUNTO: Notificación Electrónica Acto Administrativo No. 430-05855 del 23 de Junio de 2020 - Radicado No. 7302 del 15 de Junio de 2020 - Matrícula 130075 recibido en buzón de correo ventanilla.unica@ibal.gov.co

Cordial Saludo.

Con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 4º del Decreto-Legislativo No. 491 de 2020 el cual señala que *"Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos* ***se hará por medios electrónicos*** y con el fin de garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa, la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, entidad pública, procede a **NOTIFICAR** el Acto Administrativo No. 430-05855 del 23 de Junio de 2020, mediante el cual se da respuesta al Radicado No. 7302 del 15 de Junio de 2020 Matrícula 130075 recibido a través del buzón de correo ventanilla.unica@ibal.gov.co, en los siguientes términos:

1. **COPIA ELECTRÓNICA**: Adjunto a este mensaje de correo electrónico encontrará copia electrónica del Acto Administrativo No. 430-05855 del 23 de Junio de 2020.
2. **PROCEDENCIA DE RECURSOS**- Contra la decisión notificada por este medio procede el Recurso de Reposicion con Subsidio de Apelacion
3. **AUTORIDAD ANTE QUIEN DEBEN INTERPONERSE LOS RECURSOS:** 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.
4. **PLAZO PARA LA INTERPOSICIÓN DE RECURSOS**: dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo antes mencionado en el correo electronico 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. 39-30 barrio La Macarena.
5. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que se acceda al acto administrativo.

Atentamente,

Oscar Julian Barajas Osorio
Tecnico Administrativo Atencion al Cliente y PQR

Oscar B

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-05855
(23 de Junio de 2020)

"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 y mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional a causa del Coronavirus COVID -19, y conforme el artículo 2º numeral 2.6 ordenó: "…adoptar, en los centros laborales públicos y privados, las medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID – 19. Deberá impulsarse al máximo la prestación del servicio a través de teletrabajo"; así mismo, y conforme lo señalado en el artículo 4º del Decreto-Legislativo No.491 de 2020 dispone: "Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización. Con el fin de garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa, la presente decisión será notificada al correo electrónico del cual radicó su petición siendo este: Andrade.norberto@gmail.com y de acuerdo con los siguientes consideraciones previas.

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE: NORBERTO ANDRADE
DOCUMENTO: C.C. __**X**__ **Nit.** ____ **No.** 14.250.614
MATRICULA: 130075
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: TORRE 1 APTO 2020 RESERVA BILBAO
TELÉFONO/CEL: 321 818 4249

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante tramite No **7302** de fecha **15 de Junio 2020**, el (la) señor (a) **NORBERTO ANDRADE,** identificado(a) con Cedula de Ciudadanía N° **14.250.614**, solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL "…*el recibo de mes de abril 2020 tengo consumo 0 y me facturan consumo promedio*…"

CONSIDERACIONES

Oscar B

La empresa procede a dar respuesta de conformidad con el artículo 158 de la ley 142 de 1994 La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. De igual manera el artículo 14º de la Ley 1437 de 2011 señala: "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción".

Primero: se inicia el respectivo análisis de la petición procediendo a revisar el código del suscriptor en el sistema de información comercial en lo referente a las lecturas y consumos cargados, se puede observar que las lecturas y consumos cargados se han facturado de forma promediada el mes de abril y el que se vislumbra para el mes de mayo 2020.

HISTÓRICO DE CONSUMOS

Datos del suscriptor

Suscriptor: [130075] TARCILA CASTAÑEDA DE ANDRADE

Dirección: TR 1 APT 202 RESERVAS/BIL

Periodo	Tipo	Consumo	Promedio	Lectura	Anomalia	Respuesta a crítica
202005	Consumo por promedio	13,00	12,00	691,00		
202004	Consumo por promedio	13,00	13,00	691,00		Seguimiento de Lectura
202003	Normal	3,00	15,00	691,00		Seguimiento de consumo
202002	Normal	16,00	15,00	688,00		
202001	Normal	17,00	15,00	672,00		

Segundo: de acuerdo a lo anterior se evidencia que el consumo del mes de abril 2020 no presento diferencia de lecturas facturándose así la misma lectura 691m³, no es necesario enviar ha revisar el medidor ya que se observa que el mismo no ha presentado diferencia de lectura por tal motivo dicho periodo deben ser ajustados, y por ultimo se recomienda ajustar el mes de mayo 2020 antes que sea facturado ya que se observa que tampoco presenta diferencia de lectura.

Tercero: Por lo anterior, es necesario modificar el consumo del periodo **de Abril 2020 con 0m³** y facturar únicamente los cargos fijos, pues de acuerdo a las lecturas para dicho mese no se presentó diferencia por tal motivo no es procedente cobrar ningún consumo, la empresa únicamente puede facturar lo correspondiente al cargo fijo, componente de la fórmula tarifaria que se cobra por la disponibilidad permanente del servicio; o el usuario puede solicitar a la empresa que se suspenda la prestación del servicio de común acuerdo, para lo cual deberá presentar solicitud en dicho sentido

Cuarto: es necesario informar al interesado que ante la declaratoria por el Gobierno Nacional del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica que fundamento el aislamiento preventivo por la pandemia del COVID-19, la empresa acatando las directrices del Gobierno Nacional, Municipal, y las instrucciones u protocolos establecidos por las autoridades de salud, se ha actuado responsablemente procurando proteger la salud de

Oscar B

sus trabajadores al igual que la vida de la comunidad ibaguereña, por tal motivo se ha implementado horarios flexibles, teletrabajo y estrategias de uso eficiencia de los recursos hasta donde lo permita la normativa laboral. Es por ello que las visitas a los predios en función de los PQR's radicados han sido priorizadas temporalmente; si el predio no presenta desviaciones significativas o si existen visitas históricas material probatorio que permita el debido análisis de la situación del predio y/o suscriptor, es una medida provisional y preventiva adoptada por la empresa hasta que el contagio masivo del COVID-19 llegue a un punto de estabilidad que no represente riesgo extremo de salubridad pública y se pueda continuar con la operación normal del proceso comercial de la entidad, de ante mano presentamos disculpas No, sin antes dar a conocer que ante cualquier inquietud puede contactarse con nuestros asesores de Atención al Cliente y PQR en la página www.ibal.gov.co recuerde que nuestro mayor deseo es satisfacer sus necesidades como usuario tratando de garantizar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado bajo los parámetros de las tres (Cs) Calidad, Continuidad y Cobertura bajo una metodología tarifaria justa.

Quinto: Que de conformidad con el artículo 4º del Decreto 491 de 2020, el presente Administrativo será notificado desde el buzón de correo electrónico notificacioneselectronicas@ibal.gov.co a la misma dirección de correo electrónico mediante la cual fue radicada la petición ante la Empresa, esto es Andrade.norberto@gmail.com Se entenderá que con la sola radicación por parte del usuario, este ha dado la autorización.

[1] **Decreto 491 de 2020, Articulo 4.** Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización. En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo. El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración. En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Oscar B

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder, ante lo solicitado por el usuario en el sentido de realizar el ajuste del periodo de Abril 2020 con 0m³ ya que no presento diferencia de lectura, la factura no se descarga en la página web porque para el mes de abril 2020 el pago fue asumido por la alcaldía para la presente facturación ya se normalizo el cobro. Conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: Aclarar que ante este caso particular, no se realiza visita al inmueble ya que se puede verificar con las pruebas existentes las anomalías a corregir, la empresa actúa de manera preventiva ante la propagación masiva del CORONAVIRUS COVID-19 y los protocolos determinados mediante Resolución 666 del 24 de abril de 2020 por el Ministerio de Salud, por ello se priorizaron temporalmente las visitas a los predios para protección de la vida de nuestros trabajadores y la de nuestros usuarios.

ARTICULO TERCERO: NOTIFICAR al usuario el contenido del presente acto Administrativo mediante el envío del documento en formato tipo PDF previamente suscrito con la firma mecánica adoptada por la Empresa desde el buzón de correo electrónico de la Empresa notificacioneselectronicas@ibal.gov.co.

ARTICULO CUARTO: 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 electronico 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. 39-30 barrio La Macarena.

ARTÍCULO QUINTO: 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