	PUBLICACION DE AVISO PAGINA WEB DEL IBAL SA ESP OFICIAL ENVIO FISICO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-048
		FECHA VIGENCIA: 2023-04-24
		VERSIÓN: 00
		Página 1 de 30

**PUBLICACION DE AVISO PAGINA WEB DEL IBAL SA ESP OFICIAL
ENVIO FISICO**

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N.º **168149** de **18 de Marzo de 2024**, el cual se dio oportuna respuesta mediante acto administrativo **430-04237** de fecha **08 de Abril de 2024**, de conformidad con lo señalado en los Artículos 68 y SS de la ley 1437 de 2011, por medio de la publicación de éste aviso, se da por NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, por no haber comparecido a notificarse personalmente o por aviso dentro del término concedido en la citación para notificación personal, al no haber sido posible la entrega del aviso enviado mediante guía No **RA472488062CO** al señor (a):

Señor (a): **CLAUDIA LILIANA BERNA RAMIREZ**
Dirección: **AV AMABALA #95B-28 PISO 2 BILLAR ARKALA**
Matrícula: **137306**
Ciudad: Ibagué - Tolima

En consecuencia, de lo anterior, se fija el presente AVISO en la página web del IBAL SA ESP OFICIAL y en cartelera de la Oficina de Atención al Cliente y PQR, por el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **25 de Abril de 2024 al día 02 de Mayo de 2024**. En virtud a que se desconoce la información sobre el destinatario, habiéndose enviado a la dirección aportada en la PQR'S.

Servicios Postales Nacionales 4-72 a través de la guía No. **RA472488062CO** certifica causal de devolución "**CERRADO**"

Se anexa copia del acto administrativo.


Así mismo se advierte, que la notificación de la misma, se considera surtida AL FINALIZAR EL DÍA SIGUIENTE DEL RETIRO DEL PRESENTE AVISO, de conformidad con lo señalado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

472

Ministerio de Gobierno Municipal de Ibagué

Remitente
 Nombre Responsables: ...
 Dirección: ...
 Ciudad: ...
 Departamento: ...
 Código postal: ...
 Envío: ...

Destinatario
 Nombre Responsables: ...
 Dirección: ...
 Ciudad: ...
 Departamento: ...
 Código postal: ...
 Fecha entrega: ...

	NOTIFICACION POR AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-011
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 1

agué, Abril 15 de 2024

Señor (a): **CLAUDIA LILIANA BERNA RAMIREZ**
 Dirección: **AV AMBALA # 95B-28 PISO-2 BILLAR ARKALA IBAGUE**
 Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO
 Matricula y/o cuenta contrato No. 137306

OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS
 (.), se permite comunicarle que, en esta oficina, se radico el derecho de petición bajo el número 168149, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número 430-04237, proferido el 08 de Abril de 2024.

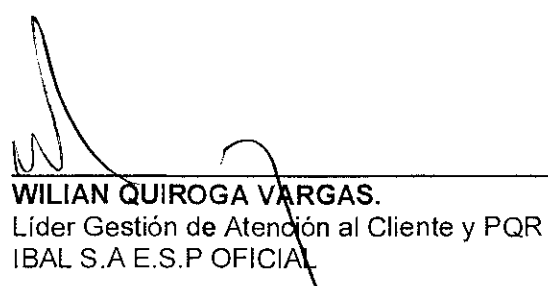
Quedando por medio de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; por no haber comparecido a notificarse personalmente dentro del término concedido en la comunicación enviada el día 08 de Abril de 2024.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo 430-04237 08 de Abril de 2024.

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,


WILIAN QUIROGA VARGAS.
 Líder Gestión de Atención al Cliente y PQR
 IBAL S.A E.S.P OFICIAL

Proyecto: David Mejia - Aux. Administrativo.

472

4444
600

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ámbito Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2023

Centro Operativo: PO IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 15/04/2024 14:14:38

Orden de servicio: 17067427



RA472488062CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A
Dirección: C/ra 5 #41-16 edificio F25 local 202 NIT/C.C/T: 1800039809

Referencia: 438-04237 Teléfono: 3114617069 Código Postal: 730006168
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Nombre/ Razón Social: CLAUDIA LILIANA BERNA RAMIREZ
Dirección: AV AMBALA # 95B-28 PISO-2 BILLAR ARKALA IBAGUE

Tel: Código Postal: 730003660 Código Operativo: 4444800
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Valores Remite
Peso Físico(grs): 200
Peso Volumétrico(grs): 0
Peso Facturado(grs): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$6.750
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$6.750 COP

Dice Contener: AVISO 2 PLAS
veide p nigr
Observaciones del cliente:
9378

Causal Devoluciones:		Código	
RE	Rechazado	01	C
NE	No existe	02	C
NS	No reside	03	C
NR	No reclamado	04	C
DE	Desconocido	05	C
	Dirección errada	06	C

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C. Gestión de entrega:

18 ABR 2024 17 ABR 2024



44444904444608RA472488062CO

Maxwell Guzmán R.
C.C. 2.389.623
Vista de San Juan - Tolima

IBAGUE 4444
SUR 490

> AVISO DE LLEGADA

<<472>>

Correo y mucho más

Centro de distribución

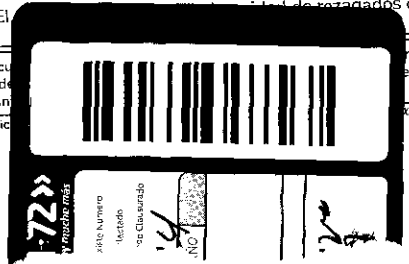
PRIMERA GESTIÓN HORA

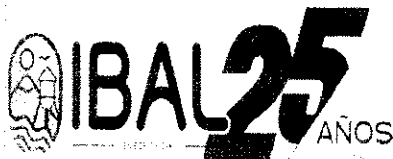
> Remitente:
4-72 se permite informar que el envío con el número de guía:
RA-472-200-...
está en nuestras instalaciones dado que no fue posible su entrega se
procederá como se indica a continuación:
Se hará nuevo intento de entrega

SEGUNDA GESTIÓN HORA

> Nombre del distribuidor:
Acérquese a cualquiera de nuestros puntos de atención ubicados en las
siguientes direcciones, para notificación personal:
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 de retardados de 4-72*

Para comunicarse con nosotros a la línea nacional 01 8000 111 210
* Ver condiciones





RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL

CÓDIGO:GC-R-AC-009
FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

VERSIÓN: 03

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-04237 (Fecha 8 abril de 2024)

“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

SEÑORA: CLAUDIA LILIANA BERNA RAMÍREZ CEDULA: 28.538.605
DIRECCIÓN: AV AMBALA # 95B-28 PISO-2 BILLAR ARKALA IBAGUE
TELEFONO: 3213866054

MATRÍCULA: 137306

RESPUESTA AL RADICADO 168149 DE FECHA 18 MARZO 2024

CONTENIDO DE LA PETICIÓN

La señora Claudia Liliana Berna Ramirez, presenta reclamación ante esta entidad por cobro por alto consumo, por lo anterior presentamos parte de la petición a continuación:

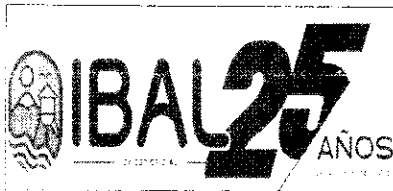
PRUEBAS

- Sistema de información comercial
- Visita de revisión interna hidráulica practicada en el predio.

CONSIDERACIONES

Primero: Frente a las apreciaciones y pretensiones del peticionario, es necesario especificar que el periodo que se revisara en el presente, acto administrativo, es el periodo de ENERO DE 2024, que se cobró con la factura 16797647, por valor de \$111.100.

Segundo: El peticionario debe tener conocimiento, que existen unos lineamientos legales que son los componentes para facturar consumo de un predio, la empresa prestadora, en este caso se limita a cobrar con base diferencia de lecturas, sobre todo en este caso donde existe un medidor de acueducto con número 16041964 instalado el 13 de febrero de 2017 que viene registrando el consumo de forma correcta en el predio como se pudo comprobar en diferentes visitas realizadas al predio, por lo anterior en el presente documento le demostramos que el consumo del predio, depende solamente de sus necesidades, hábitos de consumo, y la cultura de ahorro, si se deja una llave abierta por descuido o goteando, todas ese tipo de fugas las va registrar el medidor de acueducto o hay mayor cantidad de usuario para utilizar otra variable se van a generar un mayor valor de consumo o necesidades del mismo, de igual forma para facturar el consumo y los lineamientos que tiene el prestador del servicio para factura el servicio, están plasmados en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 que menciona 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.

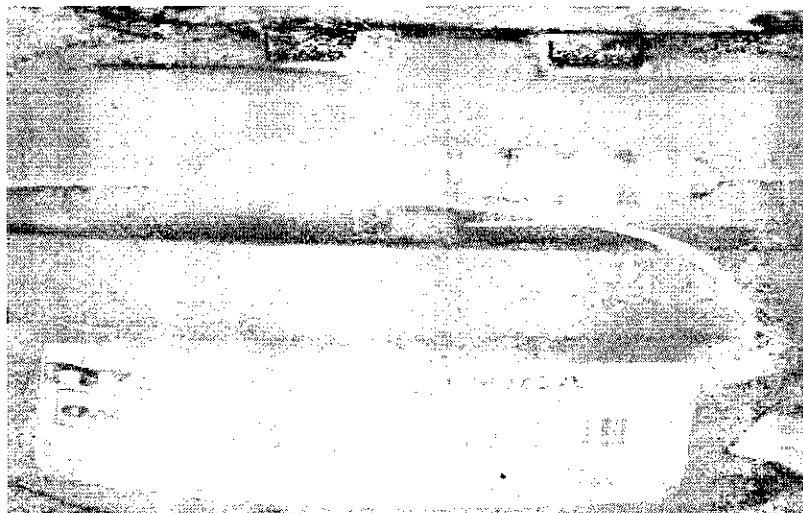
	RESPUESTA RADICADOS	CÓDIGO:GC-R-AC-009
	DERECHOS DE PETICION INICIAL	FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 03

En todo caso, siempre que el medidor registre diferencia de lecturas, la empresa esta obligada a liquidar y cobrar el consumo, toda vez que conforme a lo previsto en el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no habrá lugar a exonerar a ninguna persona natural o jurídica del pago de los servicios públicos.

Tercero: Con base en lo anterior revisamos el sistema de información comercial, e histórico de consumo de la matrícula en estudio, para verificar los consumos y que presentamos a continuacion.

Periodo	Tipo	Lect actual	Lect anterior	Consumo fact.	Consumo calc.	Prom fact.	Prom calc.	Fecha lectura
302402 - FEB - 2024	Normal	473	473	3	3	7	7	12-mar-2024
302312 - DIC - 2023	Normal	453	453	3	3	9	9	12-dic-2023
302312 - DIC - 2023	Normal	453	450	3	3	3	3	9-dic-2023
302311 - NOV - 2023	Normal	450	447	3	3	3	3	9-nov-2023

Al verificar el cuadro anterior de las lecturas tomadas de seguimiento de consumo y en el histórico de consumos cada una concuerda con la diferencia presentada ante las lecturas de cada mes y son acordes unas con otras, por lo anterior con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el área de atención al cliente del IBAL S.A E.S.P OFICIAL, se observa que al revisar el consumo facturado de ENERO DE 2024 se presentó un consumo según diferencia de lecturas de 17 m³, factor de medición tomado con base en la diferencia de lecturas que arrojó el medidor de acueducto según la última lectura de corte del mes de diciembre de 2023 que fue con registro de 453m³ y la lectura para mes de enero de 2024 con registro de 470 m³, y para prueba de esta última lectura se tomó registro fotográfico del medidor 16041964, donde se evidencia la lectura de corte del periodo base de cobro con registro cierre del periodo de facturación 470 m³ foto tomada el día 12 febrero de 2024.



En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del área de facturación del

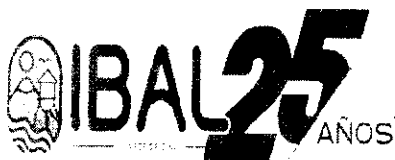


RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL	CÓDIGO:GC-R-AC-009 FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 03

IBAL S.A E.S.P OFICIAL con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día 05 de Marzo de 2024, en la que se realizaron las siguientes observaciones "en la que participó el señora Claudia Varon como usuario del servicio la señora Claudia Varón y el señor pedro Rojas como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 16041964 el cual registra una lectura acumulada de 474 m³ respondió pruebas de consumo se realizó revisión con geófono no se encontraron fugas. Con observación: "Se reviso instalaciones y no existen fugas", se levanto acta 146913..

IBAL		REVISIÓN INTERNA 2023	Alto Corral
1. DATOS GENERALES			
1.1. NÚMERO DE RADICACIÓN	139306 17066600	2.1. FECHA DE LA REVISIÓN	27032024
1.2. NOMBRE DEL USUARIO	Claudia beoral	3.1. NOMBRE DEL TECNICO	W. Amador #
1.3. NÚMERO DE MEDIDOR	174	3.2. NÚMERO DE LA ACOMETIDA	9513-28 p1102
1.4. ESTADO DEL MEDIDOR	1/2 16041964	3.3. NOMBRE DEL PUNTO DE ENTREGA	Billa Astela
1.5. ESTADO DEL MEDIDOR		3.4. USO	
2. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO		4. ACTIVIDAD	
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO		5. PROPIEDAD (HORIZONTAL)	
2.2. LOCALIZACIÓN DE PUNTO DE ENTREGA		6. REVISIÓN CON GEÓFONO (Prescrita)	
<p>Se hizo prueba de consumo medidas registrando al exigir sin fugas perceptibles. Funcionan Billa,</p>		7. INFORME EN DEPOSITO DE VISITA	8. SOLICITADO POR
<p>Claudia Varón 28538605</p>		<p>Will Fer Pedro Rojas</p>	

Con base en lo anterior y para establecer el RECLAMO el área de atención al cliente y PQR de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y calificación)



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL

CÓDIGO:GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

VERSIÓN: 03

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE MARZO DE 2024 en la que participó el señora Claudia Varón como usuario del servicio la señora Claudia Varón y el señor pedro Rojas como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el N° 16041964 el cual registra una lectura acumulada de 474 m³. Con observación:

"Se reviso instalaciones y no existen fugas". Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de ENERO 2024ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y aunque se encontraba desocupado, el registro del medidor avanzó.)

Podemos observar que la Empresa efectivamente en los periodo de ENERO DE 2024 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

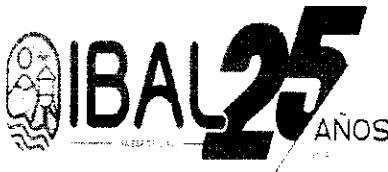
El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor pero es importante tener en cuenta que funciona un billar comercial y el nivel de ocupación mensual puede variar. De igual manera el usuario debe estar revisando las instalaciones hidráulicas por que cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de ENERO y FEBRERO DE 2024, reclamado por la parte recurrente, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el periodo facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos. además es importante hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa IBAL S.A E.S.P



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO:GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

VERSIÓN: 03

OFICIAL en el periodo de ENERO DE 2024 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

Por lo anteriormente expuesto la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDER a ajustar el consumo facturado del periodo ENERO DE 2024, teniendo en cuenta que ha sido un consumo real y causado, producto de la diferencia real de las lecturas, las cuales son concordantes entre si en virtud del art. 146 ley 142 de 1994


ARTICULO SEGUNDO: Se informa que respecto al consumo del mes de ENERO DE 2024, se presento un alto consumo, que fue investigado correctamente siguiendo los formalismos y el debido proceso para investigar el periodo, y donde finalmente se tuvo que facturar, por que según el visita de terreno, análisis y calificación la micro medición del predio es correcta y legal

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 presente acto administrativo

ARTICULO CUARTO: NOTIFICAR al usuario el contenido del presente acto Administrativo desde el buzón de correo electrónico notificacioneselectronicas@ibal.gov.co mediante su envío en formato tipo PDF previamente suscrito con firma mecánica o escaneada.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE


WILFRED ANCIZAR DE LA PAVA CALDERON
TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 3
Gestión Atención al Cliente y P.Q.R.

	PUBLICACION DE AVISO PAGINA WEB DEL IBAL SA ESP OFICIAL ENVIO FISICO	CÓDIGO: GC-R-AC-048
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2023-04-24
		VERSIÓN: 00
		Página 1 de 2

Se informa al usuario que de conformidad con lo señalado en el artículo 69 y artículo 154 de la Ley 142 de 1994, de la anterior decisión procede el Recurso de Reposición ante la Empresa y el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, deberá interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, en las oficinas del IBAL SA ESP OFICIAL, ubicados en la Carrera 5ª No 41-16 Piso 2 Edificio F-25, o su envió a través de correo electrónico ventanilla.unica@ibal.gov.co

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **25 de Abril de 2024**, se fija el presente Aviso en lugar público y visible; a nombre de (la) Señor(a): **CLAUDIA LILIANA BERNA RAMIREZ.**

WILIAN QUIROGA VARGAS.

Líder 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 **02 de Mayo de 2024**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado el (la) señor(a): **CLAUDIA LILIANA BERNA RAMIREZ.**

WILIAN QUIROGA VARGAS.

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

Proyecto: David Mejia