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

**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 **168379** de **21 de Marzo de 2024**, el cual se dio oportuna respuesta mediante acto administrativo **430-04170** de fecha **05 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 **RA472257188CO** al señor (a):


Señor (a): **JESUS ANTONIO PARRA**  
Dirección: **CL 12 #3-96 APTO 202 BARRIO CENTRO**  
Matrícula: **53962**  
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. **RA472257188CO** 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.

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

Ibagué, Abril 12 de 2024

Señor (a): **JESUS ANTONIO PARRA**  
Dirección: **CL 12 #3-96 APTO 202 BARRIO CENTRO**  
Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**  
Matricula y/o cuenta contrato No. 53962

**LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)**, se permite comunicarle que, en esta oficina, se radico el derecho de petición bajo el número 168379, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número 430-04170, proferido el **05 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 **05 de Abril de 2024**.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo 430-04170 05 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](mailto: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

**Remitente**

Nombre Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBA S.A.  
 Dirección: Cra 5 #41-16 edificio F25 local 202  
 Ciudad: IBAGUE  
 Departamento: TOLIMA  
 Código Postal: 730006168  
 Fecha Admisión: 12/04/2024 13:17:08

**Destinatario**

Nombre Razón Social: JESUS ANTONIO PARRA  
 Dirección: CL 12 #3-96 APTO 202 BARRIO CENTRO  
 Ciudad: IBAGUE  
 Departamento: TOLIMA  
 Código Postal: 730006030  
 Fecha Admisión: 12/04/2024 13:17:08

472  
 4444 460

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Miembro Concesionario de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2023

Centro Operativo: PO IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 12/04/2024 13:17:08

Orden de servicio: 17059333



RA472257188CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBA S.A.  
 Dirección: Cra 5 #41-16 edificio F25 local 202 NIT/C.T.1800099809  
 Referencia: 430-04170 Teléfono: 3114617089 Código Postal: 730006168  
 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo 4444460

**Causal Devoluciones:**

RE	Rechusado	Cancelado
NE	No existe	No contestado
NS	No existe	Faltos de
NFR	No reconocido	Recepción
DE	Desconocido	Recepción
	Desconocido	Recepción

Nombre/ Razón Social: JESUS ANTONIO PARRA  
 Dirección: CL 12 #3-96 APTO 202 BARRIO CENTRO  
 Tel: Código Postal: 730006030 Código Operativo 4444460  
 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Valores Destinatario  
 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

Observaciones del cliente:  
 Oice Contener: AVISO  
 S2106 48  
 firma

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
 C.C. Tel:  
 Fecha de entrega: 13 ABR 2024  
 Distribuidor:  
 C.C. 15 ABR 2024  
 Gestión de entrega:  
 Ter

4444 490  
 PO IBAGUE SUR



4444490444446BRA472257188CO

Juan PARRA  
 C.C. 1.005.322.5

El contenido de este documento es responsabilidad del remitente. No se garantiza la entrega en los plazos indicados en el presente documento. Se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de servicio sin previo aviso.

**> AVISO DE LLEGADA**

**PRIMERA GESTIÓN**

**Remitente:**

4-72 se permite informar que el envío con el número de guía: **4444490444446BRA472257188CO** 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**

**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 se almacenará en la unidad de rezagados 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 (601) 472 2000 o a nivel nacional 01 8000 111 210 para información del envío\*

Ver condiciones al respecto

Imp: 01/04 S.A. 998 30/00/7/01 602/00/00-7/00/00/00



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

**ACTO ADMINISTRATIVO No 430- 04170  
(Ibagué, 05 de 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 las siguientes consideraciones previas

**IDENTIFICACION DEL USUARIO**

**SEÑOR(A): JESUS ANTONIO PARRA  
DOCUMENTO: 14214472  
MATRICULA: 53962  
DIRECCION: CL 12 #3-96 APTO 202 BARRIO CENTRO  
TELEFONO: 3203393212  
IBAGUE**

Tramite: respuesta radicado 168379 de fecha 21 de marzo de 2024


**CONTENIDO DE LA PETICION**

Mediante radicado 168379 de fecha 21 de marzo de 2024, se presenta respuesta señor(a): JESUS ANTONIO PARRA, solicita a la empresa IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL,

USUARIO MANIFIESTA SU INCOFORMIDAD CON LOS CONSUMOS FACTURADOS DESDE EL PERIODO DE OCT/2023 E INDICA QUE EL PREDIO SE ENCUENTRA DESHABITADO DESDE DICHO PERIODO SOLICITA LLAMAR AL CONTACTO 3203393212 POR SI SE VA HACER ALGUNA REVISION.

**PRUEBAS**

1. Petición No. 168379 de fecha 21 de marzo de 2024, se presenta respuesta señor(a): JESUS ANTONIO PARRA.
2. Con el ánimo de resolver su petición aquí objeto de estudio, se procedió a realizar visita técnica el día 02 de abril de 2024, por parte de nuestro operario registra la siguiente información:
  - Número de medidor 1906003594

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

- Uso del predio residencial-4
- Número de habitantes, predio deshabitado
- Observaciones: Indica el operario edificio de 4 pisos, 3 pisos desocupados medidor dentro del predio, segunda visita.

IBAL 2023

5392 1906003594 19-03-24

70123 contenedor 12/396/12

1

2

dentro del predio


desocupado

edificio de 4 pisos, 3 pisos desocupados medidor dentro del predio, segunda visita

70123

3. Además, el área de facturación y recaudo nos anexa un registro fotográfico del medidor de la matrícula 53962, del día 19 de marzo de 2024, donde se ve reflejado una lectura de 2906m3, como se observa en la siguiente imagen:



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

### CONSIDERACIONES

Con base lo anterior La empresa procede a dar respuesta de acuerdo a la petición impetrada por el señor (a) JESUS ANTONIO PARRA, se procede a dar respuesta puntual a su pretensión impetrada en la petición con radicado 168379 de fecha 21 de marzo de 2024, donde en primer lugar el grupo de facturación y recaudo realiza una visita al predio de la matrícula 53962, donde se encontró una lectura de 673m3, y nos aporta un registro fotográfico donde el día 19 de marzo de 2024, se encuentra una lectura 673m3, por lo tanto la empresa procedió a verificar el historia de facturación y se comprueba que para los periodos noviembre de 2023 hasta marzo de 2024, existe un error de lectura como se observa en la siguiente imagen:

### HISTÓRICO DE CONSUMOS


#### Datos del suscriptor

Suscriptor: [53962] PARRA BARRERO JESUS ANTONIO

Dirección: CL 12 #3-96 APTO 202

Periodo	Tipo	Consumo	Promedio	Lectura	Anomalia	Respuesta a critica
202403	Normal	13	13	673		Seguimiento de Lectura
202402	Normal	1	15	673		Seguimiento de consumo
202401	Normal	28	13	672		Seguimiento de consumo
202312	Normal	13	13	644		Validación de Lectura
202311	Consumo por promedio	13	13		MEDIDOR DENTRO DEL INMUEBLE	Imposibilidad para leer
202310	Normal	7	14	649		
202309	Normal	14	14	642		
202308	Normal	15	14	628		

Por lo anterior se verifica que el grupo de facturación y recaudo por error involuntario promedia el consumo para los periodos noviembre de 2023 hasta marzo de 2024, por lo anterior se determina que se debe de corregir la lectura de la siguiente manera:

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

PERIODO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO DEL MES A LIQUIDAR
Noviembre-2023	649m3	654m3	5m3
Diciembre-2023	654m3	659m3	5m3
Enero-2024	659m3	664m3	5m3
Febrero-2024	664m3	669m3	5m3
Marzo-2024	669m3	673m3	4m3

*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 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”*

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

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a las peticiones del usuario, modificando la factura de la matrícula 53962, de la siguiente manera:

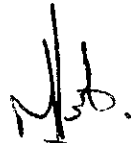
PERIODO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO DEL MES A LIQUIDAR
Noviembre-2023	649m3	654m3	5m3
Diciembre-2023	654m3	659m3	5m3
Enero-2024	659m3	664m3	5m3
Febrero-2024	664m3	669m3	5m3
Marzo-2024	669m3	673m3	4m3

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

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Se debe de corregir y restablecer las lecturas según lo que indica el instrumento de medición, para el periodo los periodos en relación de acuerdo a la relación anteriormente citada, según lo establecido en el presente acto administrativo.


**ARTÍCULO TERCERO:** Contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN ante este despacho y Subsidiariamente el de APELACION ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del documento anterior.

**NOTIFIQUESE y CUMPLASE**



**JEAN FAIVER CRUZ ORJUELA  
TECNICO ATENCION AL CLIENTE P.Q.R  
IBAL S.A E.S.P OFICIAL**



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

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](mailto: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): **JESUS ANTONIO PARRA.**

---

**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): **JESUS ANTONIO PARRA.**

---

**WILIAN QUIROGA VARGAS.**

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

**Proyecto: David Mejia**