	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 **168191** de **18 de Marzo de 2024**, el cual se dio oportuna respuesta mediante acto administrativo **430-04165** 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 **RA472257165CO** al señor (a):

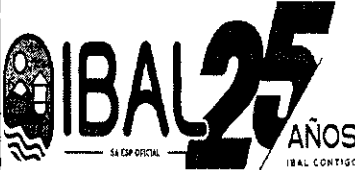
Señor (a): **LUDY AIDEE ESTEBAN SEPULVEDA**
Dirección: **CL 17 #2-115 APTO 301**
Matrícula: **99876**
Ciudad: Ibagué - Tolima

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. **RA472257165CO** 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.

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

Ibagué, Abril 12 de 2024

Señor (a): **LUDY AIDEE ESTEBAN SEPULVEDA**
Dirección: **CL 17 # 2-115 APTO-301 IBAGUE**
Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. 99876

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 **168191**, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-04165**, 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 **430-04165** **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

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: Robert Swes
 Dirección: Calle 5 #41-16 edificio F25 local 202
 Ciudad: IBAGUE
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: 17059333
 Envío: 2024-04-17

Destinatario

Nombre: Ludy Aidee Esteban Sepulveda
 Dirección: CL 17 # 2-115 APTO-301 IBAGUE
 Ciudad: IBAGUE
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: 17059333
 Fecha admisión:

472

4444 460

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Motivo Concusión de Correo:

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2023

Centro Operativo: PO. IBAGUE

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

Orden de servicio: 17059333



Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. Dirección: Cra 5 #41-16 edificio F25 local 202 Referencia: 430-04165 Teléfono: 3114617069 Código Postal: 730006168 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444460	NIT/C.C/T.A: 800089809
Destinatario	Nombre/ Razón Social: LUDY AIDEE ESTEBAN SEPULVEDA Dirección: CL 17 # 2-115 APTO-301 IBAGUE Tel: Ciudad: IBAGUE	Código Postal: 730006053 Código Operativo: 4444460 Depto: TOLIMA
Valores	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 Observaciones del cliente: <i>SPURS 2958</i>

Causal Devoluciones:

<input checked="" type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> CP	Correos
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> IS	Insuficiente
<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FI	Faltante
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AP	Aperturas de correo
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> DE	Dirección errada		

Fecha de entrega: 11/20

Distribuidor: 11/20

C.C. 11/20

Gestión de entrada: 17 ABR 2024



IBAGUE SUR 4444 490

Procesado en Bogotà DC, Calle del Bogotà 251 # 35-55, Bogotá, Colombia. Fecha de emisión: 12/04/2024 13:17:08

> AVISO DE LLEGADA

PRIMERA GESTIÓN

> Remitente: 472

4-72 se permite informar que el envío con el número de guía: *472257165CO* 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

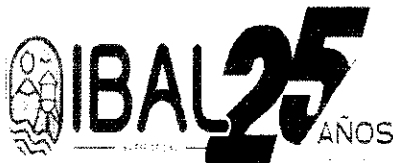
El envío se almacenará en la unidad de rezagados de 4-72*

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 resguardo

Imp: 07/04/24 7:58:33 AM / No: 002.035.833 / Juan José - ABO





RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO:GC-R-AC-009
FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
VERSIÓN: 03

ACTO ADMINISTRATIVO, No. 430-04165
(Fecha 5 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: LUDY AIDEE ESTEBAN SEPULVEDA
CEDULA: 63.354.159
DIRECCIÓN: CL 17 # 2-115 APTO-301 IBAGUE
EMAIL : ludys898@gmail.com
TELEFONO: 3103171370
MATRÍCULA: 99876
RESPUESTA AL RADICADO 168191-6365 DE FECHA 18 MARZO 2024

CONTENIDO DE LA PETICIÓN

La señora Ludy Aidede Esteban Sepúlveda, presenta reclamación ante esta entidad por cobro por alto consumo, por lo anterior presentamos parte de la petición a continuación:

Exposición del DERECHO DE PETICIÓN: El suscrito, ciudadano Ely Esteban Sepúlveda, identificado con Cédula de ciudadanía No. 63.354.159, y su esposa Ludy Aidede Esteban Sepúlveda, identificada con Cédula de ciudadanía No. 63.354.159, somos propietarios de un apartamento No. 301 ubicado en la Calle 17 # 2-115 APTO-301, en el barrio Centro de la ciudad de Ibagué, departamento de Tolima. Desde el mes de febrero del año 2023, hemos observado un aumento significativo en el consumo de agua y en los cargos por alto consumo, lo cual nos genera preocupación y molestia. Hemos intentado comunicarnos con el departamento de atención al cliente de la empresa para aclarar la situación, pero no hemos obtenido una respuesta satisfactoria. Por lo tanto, solicitamos a esta entidad que investigue el motivo de este aumento de consumo y nos informe de los resultados de la investigación. Asimismo, solicitamos que se revise el funcionamiento de la red de alcantarillado en el predio, ya que existe una fuga de agua que puede estar afectando el consumo de agua y generando cargos por alto consumo. Solicitamos que se realice una visita de revisión interna hidráulica practicada en el predio para verificar el funcionamiento de la red de alcantarillado y detectar cualquier fuga de agua que pueda estar afectando el consumo de agua y generando cargos por alto consumo. Solicitamos que se informe de los resultados de la investigación y de la visita de revisión interna hidráulica practicada en el predio. Solicitamos que se realice un seguimiento a la situación y que se informe de los resultados de las acciones tomadas para resolver el problema. Solicitamos que se realice un seguimiento a la situación y que se informe de los resultados de las acciones tomadas para resolver el problema. Solicitamos que se realice un seguimiento a la situación y que se informe de los resultados de las acciones tomadas para resolver el problema.

PRUEBAS

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



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL

CÓDIGO:GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

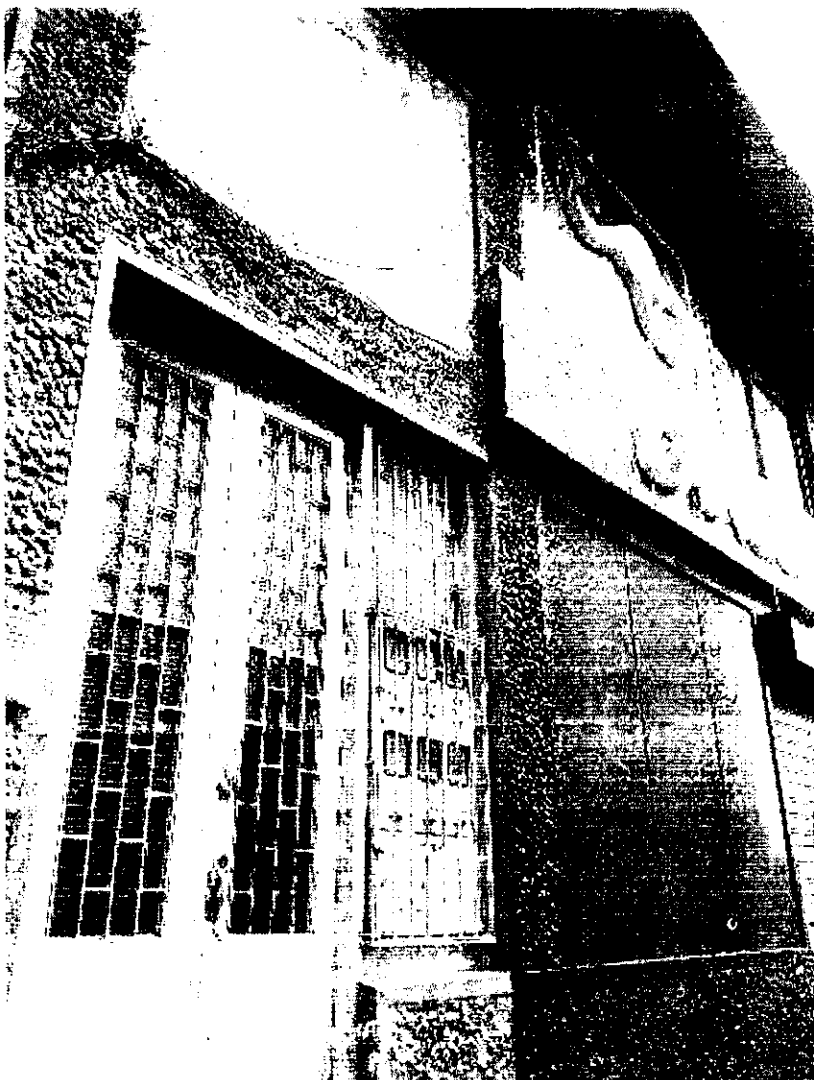
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


VERSIÓN: 03

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 la factura 16865262 del mes de febrero de 2024 que se cobró por valor de \$68.400, lo anterior según el recuento que hace la peticionaria, en el sentido de que el consumo que llevo por valor de \$35.200 es el facturado para el mes de enero de 2024

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 y no por promedio como se facturo los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024 lo anterior en razón al obstáculo para tomar las lecturas en el predio debido a que el la cajilla del medidor de acueducto esta dentro del inmueble



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

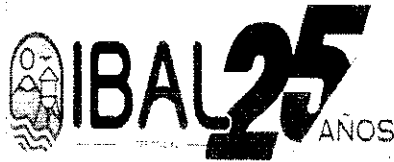
De igual manera le solicitamos a los usuarios específicamente a los propietarios de las matrículas, realizar las adecuaciones para que el sitio del medidor este un espacio de libre acceso, ya que estas situaciones como esta ubicado el medidor va presentar una situación de reclamo por parte del peticionario, y es responsabilidad del dueño matrícula que ocurran

Es de advertir que un medidor dentro del inmueble nos va impedir que cuando un usuario del predio no se encuentre, no podamos tomar lectura ni realizar revisiones, situación que va en contravía de prestar u buen servicio, lo anterior con base en que si en un periodo no se puede tomar lectura será una causa imputable a los usuario del predio, toda vez que es deber del usuario cumplir con la normatividad estipulada en el contrato de condiciones uniformes que dice: *"Clausula Décima Primera OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:"* numerales séptimo y octavo que se resume mencionado que el usuario debe **permitir la reubicación de la cajilla y el medidor por cuenta del usuario o suscriptor, cuando presenten dificultades para su lectura. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cajilla del medidor y la caja de inspección accesible y limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos, y estar ubicada en un sitio de libre acceso para tomar las lecturas de registro del medidor.**

Tercero: Con base en lo anterior revisamos el sistema de información comercial, e histórico de consumo de la matrícula en estudio, para verificar el consumo a revisar

Periodo	Tipo	lect. actual	lect anterior	Consumo fact.	Consumo calculo	P1	P2	P3	Fecha lectura	Anomalia
202405-1149-2024	Promedio		1.230	8	8	8	8	8	20/mar/2024	MEDIDOR DENTRO DEL INMUEBLE
202402-1149-2024	Normal	1.251	1.242	18	18	18	18	18	20/feb/2024	MEDIDOR DENTRO DEL INMUEBLE
202401-1149-2024	Normal	012		7	7	6	6	6	19/ene/2024	
202312-1149-2023	Promedio		1.197	8	8	8	8	8	20/dic/2023	MEDIDOR DENTRO DEL INMUEBLE
202311-1149-2023	Normal	1.197	1.191	6	6	6	6	6	21/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 febrero de 2024 se presentó un consumo según diferencia de lecturas de 18 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 enero de 2024 qu y la lectura para mes de febrero de 2024 con registro de 1.230 m³, es evidente que el alto consumo se presentó por una des acumulación de consumo de lecturas de los meses de diciembre y enero de 2024 por no poder tomar las lecturas dentro del predio, pero se revisa que la empresa debía realizar una investigación por el to consumo presentado y la misma no se realizó, la investigación la realizamos con base en la petición y no en los tiempos que se surtío el alto consumo como lo fundamenta el artículo 149 de la ley 142 de 1994



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

Cuarto: Con base en lo expuesto en el numeral tercero se concluye que no hubo cumplimiento en el debido proceso debido a que no se realizó otra visita que se sustentaría la desviación significativa. la empresa IBAL S.A E.S.P OFICIAL tenía hasta 5 meses para realizar la revisión lo anterior en la legalidad del artículo 150 de la ley 142 de 1994 y **El contrato de condiciones Uniformes Resolución 500 de 29 diciembre de 2020, en su CLAUSULA NOVENA OBLIGACIONES A CARGO PRESTADORA en el numeral 8 donde reza : Investigar de oficio las desviaciones significativas frente a consumos anteriores** la prestación del servicio y además que como prestador está obligada a que detectar las causas del alto consumo, por consiguiente es obligatorio de las empresas verificar y determinar en las investigaciones por desviación las causas de las mismas, tal como lo señala la sentencia proferida el 21 de octubre de 2010, dentro del expediente No. 11-0013331003-2007-002012-01." así las cosas, al no cumplir los tiempos del calendario para realizar las visitas previas y sin decir que las mismas no se hicieron por que se probó que se realizaron, pero no en los tiempos que determinaba puntualmente aplicación de desviación significativa para mes de septiembre de 2021.

Por lo tanto, se considera necesario realizar un reajuste en el promedio cobrado en dicho mes por desviación significativa, teniendo en cuenta que para el periodo de **FEBRERO DE 2021** el consumo es mayor notoriamente comparado con los meses anteriormente facturados.

Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, a los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimensual, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35) %, para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta (40) M3.
- b) Sesenta y cinco por ciento (65) % para usuarios con un promedio de consumo menor a (40) M3.

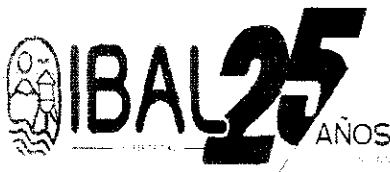
Al consumo del período reclamado, se le resta el promedio histórico, y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.

Periodo factura: **FEBRERO DE 2021**
Consumo período factura: **11m³**
Promedio Periodos anteriores: **7m³**
Resultado de la resta: **11m³**

Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

07 Promedio -----100%
11 Resultado de la resta en M3 ----- X ==> Entonces $11 \times 100 / 07 = 157 \%$

En el caso en estudio, aparece una desviación significativa presentada en la factura del periodo de **FEBRERO DE 2021** por cuanto aumento en un 157% respecto del promedio histórico de 7m³ de los cinco periodos anteriores al valor reclamado muy por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6 Título I Capitulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA.



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

Por lo anterior por no respetar el debido proceso y dar aplicación a la investigación significativa por el área de facturación para el mes de ~~FEBRERO DE 2024~~, se modifica los periodos dejando el consumo con 7 m³.

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

RESUELVE


ARTICULO PRIMERO: Se accede a modificar mes de ~~FEBRERO DE 2024~~, según las consideraciones presentadas presente acto administrativo, por no adoptar el debido proceso y dar aplicación a la desviación significativa modificando el mes mencionado con 7 m³, según motivaciones presentadas en los considerandos 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 presente acto administrativo

ARTICULO TERCERO: NOTIFICAR al usuario el contenido del presente acto Administrativo desde el buzón de correo electrónico 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): **LUDY AIDEE ESTEBAN SEPULVEDA.**

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): **LUDY AIDEE ESTEBAN SEPULVEDA.**

WILIAN QUIROGA VARGAS.

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

Proyecto: David Mejia