

	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 **168561** de **01 de Abril de 2024**, el cual se dio oportuna respuesta mediante acto administrativo **430-04212** 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 **RA472257280CO** al señor (a):

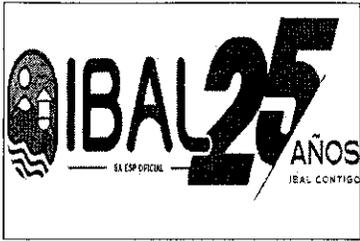
Señor (a): **LILIANA PAOLA RIVERA MONTALVO**
Dirección: **CRA 4B #31-15 LA FRANCIA**
Matrícula: **11873**
Ciudad: Ibagué - Tolima

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. **RA472257280CO** certifica causal de devolución "**NO EXISTE**"

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): **LILIANA PAOLA RIVERA MONTALVO**
Dirección: **CRA 4B # 31-15 LA FRANCIA**
Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. 11873

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 **168561**, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-04212**, proferido el **05 de Abril de 2024**.

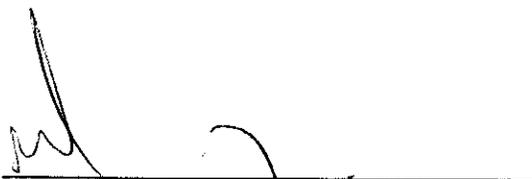
Quedando por medio de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; por no haber comparecido a notificarse personalmente dentro del término concedido en la comunicación enviada el día **05 de Abril de 2024**.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo **430-04212 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: SIDA...
 Dirección: CRA 5 #41-16 edificio F25 local 202
 Ciudad: IBAGUE
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: 444490
 Envío: RA4722572800

Destinatario
 Nombre: LILIANA PAOLA RIVERA MONTALVO
 Dirección: CRA 4B # 31-15 LA FRANCIA
 Ciudad: IBAGUE
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: 444490
 Fecha: 16/04/2024

472

4444
480

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
 Matic Concesión de Correo
 CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2023
 Centro Operativo : PO.IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 12/04/2024 13:17:08
 Orden de servicio: 17059333



RA4722572800

Valores	Destinatario	Remitente	Causal Devoluciones:
	Nombre/ Razón Social: LILIANA PAOLA RIVERA MONTALVO Dirección: CRA 4B # 31-15 LA FRANCIA Tel: Código Postal: 730006486 Código Operativo: 4444480 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA	Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A Dirección: Cra 5 #41-16 edificio F25 local 202 NIT/C.C/T.R: 800089809 Referencia: 430-04212 Telefono: 3114617069 Código Postal: 730006168 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490	
Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Factorado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$6.750 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$6.750 COP	Dice Contener: AVISO Observaciones del cliente: 31-11 para 31-19	Finna nombre y/o sello no tiene fecha. C.C. Tel. Hora: Fecha de entrega: Distribuidor: C.C. Gestión de entrega: 16 ABR 2024	<input type="checkbox"/> C1 C2 <input type="checkbox"/> N1 N2 <input type="checkbox"/> F1 F2 <input type="checkbox"/> A1 A2 <input type="checkbox"/> B1 B2



444490444480RA4722572800

Nelson García
C.C. 80.000.1330

PO.IBAGUE SUR 4444 490

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN «472» Correo y mucho más

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input checked="" type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: DIA MES AÑO	Fecha 1: DIA MES AÑO
Nombre del distribuidor	Nombre del distribuidor
C.C.	C.C.
Centro de distribución	Centro de distribución
Observaciones	Observaciones

16 ABR 2024 Nelson García
31-11 para 31-19

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL	CÓDIGO: GC-R-AC-009
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2018- 08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 4

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-04212
(05 de abril de 2024)**

“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, 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.

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE: LILIANA PAOLA RIVERA MONTALVO
DOCUMENTO: C.C. X NIT. No. 38.142.416
MATRICULA: 11873
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: CRA 4B # 31-15 LA FRANCIA
EMAIL: liparimon31@gmail.com
TELÉFONO/CEL: 316 461 6191

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante tramite No **6940/168561** de fecha **01 de abril de 2024**, el (la) señor (a) LILIANA PAOLA RIVERA MONTALVO , solicita a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

“...reclamo factura mes de marzo, consumo de febrero ...”

PRUEBAS

Se relaciona visita previa N°2023-153375 de 29 de febrero de 2024 realizada por el Grupo de Facturación y Recaudo lectura 101m³, serial 70225418 número de personas 5, medidor registra al exigirle sin fugas, persona quien presencio la visita María Montalvo, Operario quien realizo la visita Andrés S.

Oscar B

		REVISION INTERNA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2023- 0333		ESTADO DE VIGENCIA DEL SISTEMA VIGENCIA 03 03 2023 VERSION DE Pagina 2 de 3
1. DATOS GENERALES				
Número de Radicado: 11833	Código: 202303	Fecha de Emisión: 2	Fecha de Recepción: 20/02/24	
Nombre del Solicitante: Jose y Dora			No. de Radicado: 3115	
3. INFORMACION DEL MEDICO			4. ESTADO DE LA ACOMETIDA	
No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	
4. ESTADO DEL MEDICO			5. USO	
CUBA 311503 11833			No. de Radicado: 101	
6. CARACTERISTICAS PUNTO SUMINISTRE			7. ACTIVIDAD	
No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	
8. DESCRIPCION DEL PUNTO			9. PROPIEDAD HORIZONTAL	
No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	
11. REVISION CON EL FONDO (Resuñado)				
No. de Radicado: 101				
12. OBSERVACIONES				
MEDIODE CONTACTO A TRAVES DE LAS FUERAS				
13. INFORMACION DE QUIEN AFECTA LA VISITA			14. SOLICITADO POR	
No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	No. de Radicado: 101	

CONSIDERACIONES

La empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley, considerando:

Primero: se procede analizar la petición del usuario en el sentido de revisar en el sistema de información comercial lo referente a las lecturas y consumos cargados para los últimos cinco (5) periodos, determinando que las lecturas y consumos se han facturado de forma real conforme al artículo 146 de la ley 142 de 1994. Se aporta el histórico de consumos.

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 3 de 4

Oscar B

Suscriptor: [11873] JOSE YESID RIVERA ORTIZ

Dirección: CRA 4B # 31-15

Periodo	Tipo	Consumo	Promedio	Lectura
202403	Normal	21	18	117
202402	Normal	29	16	96
202401	Normal	17	15	67
202312	Normal	16	15	50
202311	Normal	17	14	34
202310	Normal	17	14	17
202309	Consumo por promedio	14	14	

Segundo: por consiguiente, al efectuar el análisis de las lecturas a través del histórico de consumos se establece que los valores cobrados corresponden a lo que fáctica y legalmente debe ser, que no es otra que el cobro del consumo realmente presentado y registrado por el instrumento de medida; le informo que el cobro se realizó sobre los metros cúbicos registrados por el inmueble y los periodos registran consumos reales. Es dable concluir que el consumo para el periodo de **febrero de 2024**, obedeció a los hábitos de consumo de las personas que reside en el predio y a las actividades propias que se realizan en él.

Ahora bien, el valor del servicio de acueducto y alcantarillado se factura de acuerdo con el consumo registrado por el equipo de medida, en este sentido, en el periodo reclamado, se evidenció un consumo de **29m³** que resulta de la diferencia real de lecturas entre el periodo de **enero de 2024** con **67m³** frente a la lectura del periodo de **febrero 2024 con 96m³**. 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.

Tercero: es cierto se presentó desviación significativa por alto consumo para el periodo de febrero 2024, la investigación realizada por el Grupo de Facturación y Recaudo no detecto fuga alguna o anomalía por fuga en el predio, es cierto que el medidor es nuevo se instalo el día 20 de septiembre de 2023, exaltamos la medida de ahorro de agua que manifiesta realiza en el predio, pero debe tener en cuenta que el registro de las lecturas es la base para el cobro del servicio de acueducto por tal razón no existe causa alguna para ajustar el consumo facturado ya que es real.

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL	CÓDIGO: GC-R-AC-009
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2018- 08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 4 de 4

Cuarto: es de resaltar que las tarifas para el periodo de febrero 2024 aumentaron en cargos fijos, consumo básico, consumo complementario y consumo suntuario de acueducto y alcantarillado, que son componentes tarifarios definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) mediante la Resolución CRA No. 688 del 24 de junio de 2014, quien estableció la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, Resolución CRA No 735 del 09 de diciembre de 2015, modificó, adicionó y aclaró la Resolución CRA No 688 de 2014. El cobro se fundamenta en el artículo 146 y 149 de la ley 142 de 1994 en cumplimiento al cronograma de facturación conforme a lo definido en la resolución 0500 del 29 de diciembre de 2020, por la cual se adopta el contrato de servicios públicos domiciliarios para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Ibagué, por parte de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL \$A ESP OFICIAL. Capitulo I y Capitulo V.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder, ante lo solicitado por la usuaria en el sentido de realizar ajuste al valor facturado para el periodo de febrero 2024, ya que el consumo es real y acorde a la lectura registrada y confirmada en investigación por parte del Grupo de Facturación y Recaudo. Conforme a la parte motiva 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 acto administrativo antes mencionado en el correo electrónico 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. 41-20 Torre F25 Local 202.

NOTIFIQUESE y CUMPLASE



OSCAR JULIAN BARAJAS OSORIO
TECNICO ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR

	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): **LILIANA PAOLA RIVERA MONTALVO**.

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): **LILIANA PAOLA RIVERA MONTALVO**.

WILIAN QUIROGA VARGAS.

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

Proyecto: David Mejia