	<b>PUBLICACION DE AVISO PAGINA WEB DEL IBAL SA ESP OFICIAL ENVIO ELECTRONICO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-028
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-04-24
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>Página 1 de 2</b>

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

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión a la solicitud del Rad N.º **172141** de **26 de Junio de 2024**, el cual se dio oportuna respuesta mediante acto administrativo **430-08434** de fecha **10 de Julio de 2024**, de conformidad con lo señalado en los Artículos 56 y 69 de la ley 1437 de 2011, por medio de la publicación de éste aviso, se da por NOTIFICADO EL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, por no contar con el Certificado de Comunicación Electrónica que pruebe la fecha y hora de acceso al contenido del acto administrativo y a la notificación por aviso de:


Señor (a): **JORGE BARRERO BUENDIA**  
 Correo electrónico: **jorgebbo18@yahoo.es**  
 Matrícula: **579**  
 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 **26 de Julio de 2024** al **día 01 de Agosto de 2024**. En virtud a que se desconoce la información sobre el destinatario, habiéndose enviado el acto administrativo a la dirección electrónica que el usuario autorizó y aportó en la PQR'S.

Servicios Postales Nacionales 4-72 a través del certificado de comunicación electrónica, autentica el envío electrónico del acto administrativo.

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 ELECTRONICA POR AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-027
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2022-06-30
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>Página</b> 1 de 1

Ibagué, 17 de Julio de 2024

Señor (a): **JORGE BARRERO BUENDIA**  
Dirección: [jorgebbo18@yahoo.es](mailto:jorgebbo18@yahoo.es)  
Ciudad: IBAGUE- TOLIMA

**ASUNTO: NOTIFICACION ELECTRONICA POR AVISO**  
Matricula y/o cuenta contrato No. 579

**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 12737, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número 430-08434, proferido el 10 de Julio de 2024.

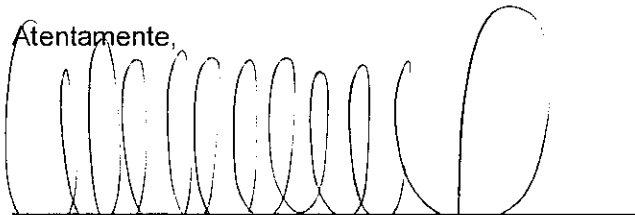
Quedando por medio de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; al no cumplir los requisitos señalados el inciso 3º del artículo 56 de la Ley 1437 de 2011<sup>5</sup>, conforme la comunicación enviada a través de correo electrónico el día 10 de Julio de 2024.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo en formato PDF 430-08434 10 de Julio 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,



**LILIANA GONZALEZ MORA.**  
Líder Gestión de Atención al Cliente y PQR  
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

Proyectó: David Mejía - Aux. Administrativo.

<sup>5</sup>Artículo 56 Ley 1437 de 2011 inciso 3º - La notificación 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.

	<b>NOTIFICACION ELECTRÓNICA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-025
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2022-06-30
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 1 de 1</b>

**430- 08434**

Ibagué 10 de Julio de 2024

**Señor (a):** JORGE BARRERO BUENDIA

**Correo Electrónico:** [jorgebbo18@yahoo.es](mailto:jorgebbo18@yahoo.es)

**Dirección:** CR 10 # 9-31 - BARRIO BELEN

**Matricula:** 579

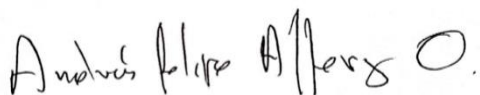
**Teléfono:** 3043940141

**ASUNTO:** Notificación del Acto Administrativo No. 430-08434 del 10 de Julio de 2024. radicado N° 12737 / 172141 de fecha 26 de junio de 2024.

Con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 *Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.* Al contar con autorización expresa, libre consciente, voluntaria por parte del usuario, 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 a través del buzón de correo [notificacioneselectronicas@ibal.gov.co](mailto:notificacioneselectronicas@ibal.gov.co), en los siguientes términos:


1. COPIA ELECTRÓNICA: Adjunto a esta notificación de correo electrónico encontrará en formato PDF copia electrónica del Acto Administrativo referido.
2. PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS: Contra la decisión notificada por este medio 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 recepción de esta notificación al correo electrónico [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co)
3. Al no contar con el certificado de recibo y apertura de la presente notificación conforme lo señalado por el inciso 3º del artículo 56 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, será notificado por AVISO de conformidad con el Art. 159 de la ley 142 de 1994 y artículos 69 del C.P.A.C.A.

Atentamente,



ANDRES FELIPE ALFEREZ O.  
TECNICO ATENCION AL CLIENTE P.Q.R  
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

<sup>1</sup>Artículo 56 Ley 1437 de 2011 inciso 3º - La notificación 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.

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

**ACTO ADMINISTRATIVO No 430 -08434  
(Julio 10 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

**IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO**

**Señor (a):** JORGE BARRERO BUENDIA  
**Correo Electrónico:** [jorgebbo18@yahoo.es](mailto:jorgebbo18@yahoo.es)  
**Dirección:** CR 10 # 9-31 - BARRIO BELEN  
**Matricula:** 579  
**Teléfono:** 3043940141  
**Radicados N°** 12737 / 172141 de fecha 26 de junio de 2024.

**CONSIDERANDO**


Que mediante radicados IBAL N° 12737 / 172141 de fecha 26 de junio de 2024, el usuario **JOSE ESCOBAR** solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL:

Por medio de la presente carta solicito visita e inspeccion por parte del IBAL SA ESP para determinar los consumos de agua en la vivienda ubicada en la CRA 10 # 9-31 Barrio Belen bajo la matricula #579, puesto que los recibos del agua se encuentran con un costo muy alto y las visitas que han realizado no presenta ninguna novedad.

Les solicito revision nuevamentes ya que desde el 22 de abril del 2024 se radico bajo el numer 8315 la peticion pero sigue pendiente la respuesta.

**NOTA: POR FAVOR SOLICITO COPIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO 430-05616 7 DE MAYO DE 2024.**

*El contrato de condiciones uniformes señala 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.*

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

*El IBAL está en la obligación de Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con el Plan tarifario vigente, los parámetros señalados por la ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes.*

Que al revisar el historico de la matricula **N° 579** se evidencia que los consumos facturados en obedecen a las diferencias de lecturas reales reflejadas por el medidor nuevo del predio, presentando alto consumo para el periodo de **Mayo de 2024 y Junio de 2024** con relación a los periodos anteriores.

### Datos del suscriptor

**Suscriptor:** [579] JORGE BARRERO BUENDIA

**Dirección:** CR 10 # 9-31

Periodo	Tipo	Consumo	Promedio	Lectura
202406	Normal	59	197	2.510
202405	Normal	119	194	2.451
202404	Normal	70	200	2.332
202403	Normal	111	206	2.262
202402	Normal	310	166	2.151


Lectura consecutiva, este consumo se debe facturar ya que su instrumento de medida registro paso y existen diferencias de lecturas.


### PRUEBAS

La empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley considerando que el funcionario de la empresa acudió al predio para realizar revisión interna encontrando:

**RI 2023-93103** del 2 de Julio de 2024, medidor instalado **N° 20276529** con lectura **2537m3**. Predio 100% residencial.


**Observaciones:** Se hizo prueba de consumo y el medidor si registra, se revisaron los puntos hidráulicos y no hay fugas, hay 9 baños.

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

		<b>REVISION INTERNA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b> <b>2023- 93103</b>		CÓDIGO: GC-R-G-FR-031 FECHA VIGENCIA: 01-03-2023 VERSION: 06 Página 1 de 1		
<b>1. DATOS GENERALES</b>						
Matrícula: 579	Código: 02-01-2780-00	Ciclo: 1	Fecha y hora: 02.07.2024			
Nombre del Suscriptor o Usuario: Jorge Guendia			Dirección: cra 80 # 9-31 Bolea			
<b>2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR</b>			<b>3. ESTADO DE LA ACOMETIDA</b>			
Lectura: 2537	Localización: (Cajilla) <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Muro (Nich) <input type="checkbox"/>	Piso Totalizador Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/>	Suspendida <input type="checkbox"/>		
Diámetro: 1/2	# Serial 202076529	Marca c/a	Cortada <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>		
<b>4. ESTADO DEL MEDIDOR</b>			<b>5. USO</b>			
En buen estado			Residencial	100%	%	
			Comercial		%	
			Industrial		%	
			Oficial		%	
<b>6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO</b>			<b>7. ACTIVIDAD</b>			
Acueducto: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Alcantarillado: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Acueducto Comunitario <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	vivienda			
<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO</b>			<b>9. PROPIEDAD HORIZONTAL</b>			
# de pisos 4	# de acometidas 1	# de habitantes por piso 16	# de apartamentos	# de casas (Conj. Cerrado)		
Otros medidores en el predio	Otras matrículas del predio	Inquilinato Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<b>11. REVISIÓN CON GEÓFONO (Resultado)</b>			
			De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en			
<b>10. LOCALIZACIÓN DE FUGAS PERCEPTIBLES</b>			Por lo tanto, a partir de la fecha de esta revisión tendrá un plazo de dos (2) meses para repararla(s). Durante este tiempo se cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la Empresa cobrará la totalidad del consumo registrado en su medidor.			
Sanitario	Tanque elevado	Ducha				Alberca
Lavaplatos	Lavamanos	Otro (especifique)				
REQUIERE GEÓFONO: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			Por qué?			
Geófono a solicitud del usuario: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			Al no detectarse fugas imperceptibles el servicio de geófono será cobrado en su próxima factura (clausulas especiales Contrato de Condiciones Uniformes).			
<b>12. OBSERVACIONES</b>						
se hizo prueba de consumo y el medidor si registra se reviso puntos hidraulicos y no hay fugas hay 4 años						
<b>13. INFORMACIÓN DE QUIEN ATIENDE LA VISITA</b>			<b>14. SOLICITADO POR</b>			
Nombre legible: JORGE BARLENO	Firma: <i>[Firma]</i>	Nombre: ALFONSO				
Propietario <input type="checkbox"/>	Arrendatario <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>				
Documento de identidad: 1 93370906	Teléfono:	Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita: PARRA				

### CONSIDERACIONES

**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.

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

*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 cuanto a su pretensión, el consumo que se le está cobrando es real ya que su instrumento de medida ha registrado paso del líquido y sus lecturas son reales y consecutivas.

Es necesario mencionar que el consumo está ligado a la cantidad de personas que residen en el predio, o si se dejó una llave abierta, o se realizó una actividad (reparación locativa), o un goteo, o fuga o desfogue de alguno de los inodoros, en el mes que se requirió un consumo mayor del preciado líquido, solo por nombrar algunas variables o acciones adicionales que puede incrementar el consumo del acueducto, por esta razón le sugerimos realizar un mantenimiento previo a sus instalaciones hidráulicas.


Por ultimo al final del presente acto administrativo se anexa el documento solicitado 430-05616 del 7 de Mayo de 2024.

Teniendo en cuenta el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos.

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

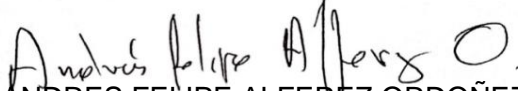
**RESUELVE.**

**ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER y CONFIRMAR** el consumo facturado para el periodo de **Mayo de 2024 y Junio de 2024** para la matrícula **Nº 579**, ya que se factura de acuerdo a las diferencias de lecturas registradas por su medidor, conforme lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.


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

**ARTICULO SEGUNDO:** Contra la decisión notificada por este medio 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 recepción de esta notificación.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

  
**ANDRES FELIPE ALFEREZ ORDOÑEZ**  
 Técnico Administrativo  
 Gestión Atención al Cliente y P.Q.R



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

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-05616 (Fecha 7 mayo 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, 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**

SEÑOR: JORGE BARRERO BUENDIA. CEDULA: 93.370.906

DIRECCIÓN: CR 10 # 9-31 BARRIO BELEN IBAGUE

EMAIL : [jorgebb018@yahoo.com](mailto:jorgebb018@yahoo.com)

TELEFONO: 3043940141

MATRÍCULA: 579

RESPUESTA A RADICADO 169472-8315 DE FECHA 21 ABRIL DE 2024

**CONTENIDO DE LA PETICIÓN**

Jorge Barrero Buendia, presenta reclamación ante esta entidad por cobro por alto consumo, por lo anterior presentamos parte de la petición a continuación:

Por medio de la presente carta solicito visita e inspeccion por parte del IBAL SA ESP para determinar los consumos de agua en la vivienda ubicada en la CRA 10 # 9-31 Barrio Belen bajo la matricula #579, puesto que los recibos del agua se encuentran con un costo muy alto y las visitas que han realizado no presenta ninguna novedad.

**PRUEBAS**

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

**CONSIDERACIONES**

**Primero:** Frente a las apreciaciones y pretensiones de la usuaria se procede a revisar el sistema de información comercial, histórico de consumo, pero para dar respuesta a la petición Radicado No. 169472-8315 de fecha 21 abril de 2024, donde menciona que el predio presenta un alto consumo, el presente acto administrativo para dar respuesta al usuario, y colocar una limitación en el tiempo frente a la reclamación, se debe tener en cuenta el artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994, para dar respuesta a la solicitud que reza “es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos”, Según concepto SSPD No. 20021300000767 dice: “Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura para que expida la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado”. Por lo anterior el presente acto administrativo solo reviso, analizo, verifico y resuelve en el presente acto administrativos, sobre la petición que versen sobre cobro de consumos ya facturados de la matricula 579 de los meses de diciembre de 2023 hasta abril de 2024. Así mismo es necesario mencionar, que todos los meses anteriormente facturados hasta el mes de noviembre de 2023, se dejan en firme, en razón legal que por el fenómeno de caducidad ya perdieron la acción para la reclamación mediante la vía gubernativa.




**Segundo:** El peticionario debe tener conocimiento, que existen unos lineamientos legales que son los componentes para facturar consumo de un predio, la empresa prestadora, se limita a cobrar el consumo con base diferencia de lecturas, sobre todo en este caso donde existe un medidor de acueducto con número 20276529 que registra el consumo de forma correcta en el predio como se pudo comprobar en diferentes visitas realizadas al predio y donde a partir del segundo semestre se ocuparon mas apartamentos en el predio que según visita realizada al predio hay entre nueve o diez apartamento y al tener un solo medidor es difícil controlar el consumo de acueducto en el predio dado que cada apartamento tiene necesidades de consumos independiente y se desconoce los hábitos de consumo, 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, por ejemplo hay acciones en la necesidad el servicio que afecta el consumo de un periodo, o por ejemplo si se deja una llave abierta por descuido o goteando o simplemente cuando se lava los dientes, todas ese tipo de fugas las va registrar el medidor de acueducto de igual forma a veces no se tiene en cuenta que se presentó una mayor cantidad de usuario de paso o habitando el predio, lo que aumenta el consumo en todos los servicios públicos y a un mayor consumo un mayor cobro, 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 ley142 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.

*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 articulo 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, debe recordar que la factura de del mes de febrero de 2024 que facturo el IBAL S.A E.S.P OFICIAL, por promedio en razón que las lecturas del periodo que es la base para facturar el consumo que presentamos a continuacion.

Periodo	Tipo	Lect. actual	Lect. anterior	Consu. fac	Consu. calc.	Prom. fact	Prom. calc	Fecha lectura
202404 - ABR - 2024	Normal	2.332	2.262	70	70		222	19/abr./2024
202403 - MAR - 2024	Promedio	2.262	2.151	206	206	206	206	20/mar./2024
202402 - FEB - 2024	Normal	2.151	1.841	310	310	166	166	20/feb./2024
202401 - ENE - 2024	Promedio	1.841	1.554	287	287	128	128	19/ene./2024
202312 - DIC - 2023	Normal	1.554	1.181	373	373	80	80	20/dic./2023
202311 - NOV - 2023	Normal	1.181	1.076	105	105	69	69	21/nov./2023

Al verificar el cuadro anterior de las lecturas tomadas de seguimiento de consumo de los meses de diciembre de 2023 hasta abril de 2024 y en el histórico de consumos cada una concuerda con la diferencia presentada en cada lecturas de cada mes y son acordes unas

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


con otras de acuerdo a lo anterior la diferencia entre un mes y otro los consumos son correctos, y cada uno esta facturado 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 diciembre de 2023** se presentó un consumo según diferencia de lecturas de 373 m<sup>3</sup>, factor de medición tomado con base en la diferencia de lecturas que arrojo el medidor de acueducto según la última lectura de corte del mes de noviembre de 2024 con registro de 1.181 m<sup>3</sup> y la lectura para mes de diciembre de 2023 con registro de 1.554 m<sup>3</sup>, y de esta última lectura se tomó registro fotográfico del medidor 20276529, donde se evidencia la lectura de corte del periodo base de cobro con registro cierre del periodo de facturación 1.554 m<sup>3</sup> foto tomada el día 20 diciembre de 2023.

#	FECHA LECTUR A	LECTUR A TOMAD A	ANOMALIA	LECTUR A ANTERI OR	OBSERV ACIÓN	NOMBRE LECTOR	FOTO
5	19 Dec 2023 11:47:36:000	1554		1181		65783507 - MARLEN MATIZ GARCIA	




Al revisar en detalle el consumo facturado del mes de **diciembre**, le informamos al peticionario, una base de facturación de cobro de 373 m<sup>3</sup> según las lecturas presentadas en el medidor de un periodo a otro (1.181 m<sup>3</sup> hasta 1.554 m<sup>3</sup>) pero como el consumo nombrado supero los porcentajes señalados en el artículo [1.3.20.6](#) de la Resolución CRA 151 de 2001, se considera técnicamente como un alto consumo (desviación significativa) Con base en lo anterior le informamos al usuario, que ante un alto consumo, como hemos mencionado y en virtud del articulo 149 de la ley 142 de 1994, se deben surtir una serie de procesos, uno de ellos es informarle al usuario un documento, informando que se realizara una visita con fecha y hora con el fin que los usuarios interesados en el predio estén presente, de igual manera se le impone a la empresa el despliegue de sus recursos para realizar una investigación para establecer las causas de dicha desviación, de la cual puede desprenderse o no, la identificación de consumos que no fueron objeto de facturación, o la verificación de una correcta micro medición, u otras variables como una causa material que hubiera aumentado el consumo, como fugas perceptibles e imperceptibles, uso predio, cantidad personas que usan el servicio.


Es en el marco de estas facultades que las empresas de servicios públicos pueden realizar visitas técnicas de verificación del estado de la prestación del servicio, siendo igualmente posible que como resultado de las mismas se encuentre o determine la existencia de

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>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

consumos que no fueron objeto de facturación por cualquier motivo y que no tuvieron el impacto necesario para configurar una desviación significativa, pero que igualmente constituyen consumos y servicios prestados por los cuales el usuario debe pagar, o realmente encontrar una causa de la desviación.

De acuerdo a lo informado en los párrafos anteriores, uno de los procesos es mediante un documento que se envía predio informándole a los usuarios interesados en el predio, con el fin de poder realizar la revisión interna el día 27 diciembre de 2024 a la matrícula 579, que finalmente se realizo el día indicado y se levanto acta de revisión 126921

		<b>REVISION INTERNA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b> <b>2023- 126921</b>		<b>CÓDIGO:</b> GC-R-G-FR-031 <b>FECHA VIGENCIA:</b> 01-03-2023 <b>VERSION:</b> 06 <b>Página 1 de 1</b>	
<b>1. DATOS GENERALES</b>					
Matrícula:	Código:	Ciclo:	Fecha y hora:		
579	02012780 00 00	1	27-12-2023		
Nombre del Suscriptor o Usuario:			Dirección:		
JORGE BAYLEO BUENDIA			C/LO 9-31		
<b>2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR</b>					
Lectura:	Localización:	Piso	Totalizador	3. ESTADO DE LA ACOMETIDA	
1646	(Cajilla) <input checked="" type="checkbox"/> Muro (Nicho) <input type="checkbox"/>		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/>	Suspendida <input type="checkbox"/>
Diámetro:	#Serial	Marca	Cortada	Otro	
1 1/2	20276529	XIF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>4. ESTADO DEL MEDIDOR</b>					
EN SERVICIO					
<b>5. USO</b>					
Residencial			100 %		
Comercial			%		
Industrial			%		
Oficial			%		
<b>6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO</b>					
Acueducto:	Alcantarillado:	Acueducto Comunitario:			
<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No			
<b>7. ACTIVIDAD</b>					
Residencial					
<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO</b>					
# de pisos	# de acometidas	# de habitantes por piso		9. PROPIEDAD HORIZONTAL	
3	1	11		# de apartamentos	# de casas (Conj. Cerrado)
Otros medidores en el predio		Otras matrículas del predio	Inquilinato	11. REVISIÓN CON GEÓFONO (Resultado)	
			Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en	
<b>10. LOCALIZACIÓN DE FUGAS PERCEPTIBLES</b>					
Sanitario	Tanque elevado	Ducha	Alberca		
11	1	10	3		
Lavaplatos:	Lavamanos	Otro (especifique)			
10					
<b>REQUIERE GEÓFONO:</b> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No					
Por qué?					
Geófono a solicitud del usuario: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Al no detectarse fugas imperceptibles el servicio de geófono será cobrado en su próxima factura (clausulas especiales Contrato de Condiciones Uniformes).					
<b>12. OBSERVACIONES</b>					
MEDIDOR REGISTRADO AL EXIGIBLE SON FUGAS SURTE 9 APTU 3 DESOCUPADOS USUARIO CORRIGIO FUGA					
<b>13. INFORMACION DE QUIEN ATIENDE LA VISITA</b>					
Nombre legible:	Firma:		14. SOLICITADO POR		
JORGE BARBERO	[Firma]		R. Naranjo		
Documento de identidad:	Teléfono:		Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita:		
1039	9370906		R. Naranjo		

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

Teniendo en cuenta la visita anterior donde se verifico que el predio presentaba una fuga según lo informado por el señor Jorge Barrero que permitió la revisión del predio en CR 10 # 9-31, donde se informa que hay 11 apartamento y 9 están habitado 2 desocupados y el usuario informa que el predio consta de tres pisos es habitado por 10 personas por piso Se revisaron todos baños no se encontraron fugas pero el usuario si informa que había fuga pero se arregló se levantó acta de revisión 126921, sin embargo a pesar de tener todas pruebas para cobrar el consumo EL AREA DE FACTURACION de los 373 m<sup>3</sup> de consumo, solo cobra 80 m<sup>3</sup> factura 16478997 y deja en investigación en seguimiento de lecturas 293 m<sup>3</sup>(consumos dejados de facturar) lo anterior se le informa mediante documento a la usuaria que se anexa a la factura 16478997



Centros de Atención Personalizada C.A.P.  
Calle 15 No. 6 – 38  
Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25  
**Sedes Institucionales**  
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola  
Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta  
**Canales de Atención:**  
116 / (608) 270 8103 / (608) 261 7824 Ibagué – Tolima  
C 1

Ibagué-Tolima, Enero de 2024

Señor: JORGE BARRERO BUENDIA Y OTROS  
Dirección: CRA 10 # 9-31  
Matrícula: 579  
Código: 02-01-2780-00-00-000  
Esta comunicación se entrega en el predio con la factura No 16478997  
Ciudad

Asunto: INVESTIGACIÓN DE ALTO CONSUMO – ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994

Apreciado usuario:

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, se permite comunicarle que para el periodo Diciembre/2023 se realizó la lectura del medidor y se encontró un aumento significativo en el consumo frente al promedio de los últimos (6) meses; razón por la cual se procederá a adelantar las acciones correspondientes con el fin de determinar, mediante la práctica de una visita especializada, la causa o el origen del incremento en el consumo, el cual puede obedecer entre otras razones a:


1. Cambio en los hábitos de consumo, por mayor número de residentes o de usuarios del servicio, lo cual genera un mayor consumo de agua e incrementa los metros cúbicos a facturar.
2. Existencia de fuga(s) perceptible(s) o imperceptible(s) en las instalaciones hidráulicas (llaves, duchas, sanitarios) o en la acometida domiciliaria.

En tanto se establecen las causas del incremento en el consumo y/o se descarta la existencia de fugas, la Empresa le facturará su consumo por promedio, lo cual es procedente, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, y con base en la siguiente información:


LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	PROMEDIO	METROS PENDIENTES DE FACTURAR POR INVESTIGACIÓN
1181	1554	80	80	293

Una vez la Empresa aclare la causa del incremento en el consumo, las diferencias frente a los valores que se dejaron de cobrar se abonarán o descontarán al suscriptor o usuario, según sea el caso de acuerdo con la causa que generó el incremento.


Cordialmente,



LILIANA GONZALEZ MORA  
Profesional Especializado 03 del Grupo Facturación y Recaudo


	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>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

Para la facturación del mes de enero de 2024 el consumo se factura con base en la lectura del mes de diciembre de 2024 con registro de 1.554 m<sup>3</sup> y la lectura de corte del mes de enero de 2024 con registro de 1.841 m<sup>3</sup> y de esta última lectura se tomó registro fotográfico del medidor 20276529, donde se evidencia la lectura de corte del periodo base de cobro con registro cierre del periodo de facturación

#	FECHA LECTUR A	LECTUR A TOMAD A	ANOMALIA	LECTUR A ANTERI OR	OBSERV ACIÓN	NOMBRE LECTOR	FOTO
4	18 Jan 2024 11:56:53:000	1841		1554		1110571190 - JOHN SEBASTIAN RODRIGUEZ	



Como se evidencia que el consumo de acueducto del mes de enero de 2024, es significativo, y con base en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 se debe realizar proceso investigativo ante el alto consumo por lo anterior, el día 22 de enero de 2024 un documento informando que el día 25 enero de 2024, se realizara revisión hidráulica en el predio

	<b>AVISO REVISION PREVIA</b> (Artículo 149, Ley 142 de 1994)	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-FR-032
	96	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>Página 1 de 556</b>

Ibagué-Tolima, 26 de enero del 2024 01

Señor:  
 JORGE BARRERO BUENDIA Y OTROS  
 Dirección: CRA 10 # 9-31  
 Matrícula: 579  
 Código: 02-01-2780-00-00-000  
 Ciudad

FECHA REVISIÓN: 25 / 01 / 2024

*Bojo parte con el pago de agua con una Amulilla*

Señor Suscriptor o Usuario:

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, en la fecha y jornada indicada realizaremos una visita con el fin de establecer la causa del incremento e disminución de su consumo actual frente a consumos anteriores. Por lo tanto, solicitamos su colaboración, permitiendo el ingreso del personal operativo de la Empresa con el fin de revisar el medidor y las instalaciones hidráulicas, como sanitarios, tanque elevado, duches, albercas, lavaplatos, lavamanos y demás que ocasionen consumo de agua. Asimismo, verificar cambios significativos en la rutina del gasto de agua, cambio de uso, daños, etc.) y características del predio que permitan establecer las causas de la variación en el consumo.


De conformidad con la obligación descrita en el numeral 5º de la cláusula décima del Contrato de Condiciones Uniformes, solicitamos permitir la práctica de la revisión y firmar el acta, de la cual se le entregará una copia. Su incumplimiento podrá dar lugar a la suspensión y corte del servicio.

Cordialmente,


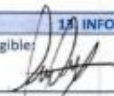
Recibido,

*Javier Lopez*  
 Operario/Supervisor


NOMBRE	
C.C.	
TELÉFONO:	FECHA: 22/01/2024
FIRMA:	

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

Con base programación de visitas se realizo la revisión interna el día 25 enero de 2024 Pero al revisar el acta 92770 la lectura no concuerda, de igual manera no se pudo revisar todos los apartamentos, presentamos acta de visita

		<b>REVISION INTERNA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b> <b>2023- 92770</b>		<b>CÓDIGO: GC-R-G-FR-031</b> <b>FECHA VIGENCIA: 01-03-2023</b> <b>VERSION: 06</b> <b>Página 1 de 1</b>	
<b>1. DATOS GENERALES</b>					
Matrícula: <b>677</b>	Código: <b>02-01-2780-00-00-000</b>	Ciclo: <b>1</b>	Fecha y hora: <b>25 -01 -24</b>		
Nombre del Suscriptor o Usuario: <b>Jorge Barrero Buendia</b>			Dirección: <b>Cra 10 #9-31</b>		
<b>2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR</b>					
Lectura: <b>1906</b>	Localización: (Cajilla) <input type="checkbox"/> Muro (Nichol) <input type="checkbox"/>	Totalizador: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/>	Suspendida <input type="checkbox"/>	
Diámetro: <b>1/2</b>	# Serial: <b>20276529</b>	Marca: <b>—</b>	Cortada <input type="checkbox"/>	Otro: <b>C.S</b>	
<b>3. ESTADO DE LA ACOMETIDA</b>					
<b>4. ESTADO DEL MEDIDOR</b> <b>Funcional</b>			<b>5. USO</b> Residencial <input checked="" type="checkbox"/> % <b>100</b> Comercial <input type="checkbox"/> % Industrial <input type="checkbox"/> % Oficial <input type="checkbox"/> %		
<b>6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO</b>					
Acueducto: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Alcantarillado: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Acueducto Comunitario: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		<b>7. ACTIVIDAD</b> <b>Vivienda</b>	
<b>8. DESCRIPCION DEL PREDIO</b>					
# de pisos: <b>4</b>	# de acometidas: <b>1</b>	# de habitantes por piso: <b>9</b>		<b>9. PROPIEDAD HORIZONTAL</b> # de apartamentos: <b>9</b> # de casas (Conj. Cerrado): <b>—</b>	
Otros medidores en el predio: <b>NO</b>	Otras matrículas del predio: <b>NO</b>	Inquilinato: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	<b>11. REVISIÓN CON GEÓFONO (Resultado)</b> De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en		
<b>10. LOCALIZACIÓN DE FUGAS PERCEPTIBLES</b>					
Sanitario: <input type="checkbox"/>	Tanque elevado: <input type="checkbox"/>	Ducha: <input type="checkbox"/>	Alberca: <input type="checkbox"/>		
Lavaplatos: <input type="checkbox"/>	Lavamanos: <input type="checkbox"/>	Otro (especificar): <input type="checkbox"/>			
<b>REQUIERE GEÓFONO:</b> <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No Por qué?					
Geófono a solicitud del usuario: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		Al no detectarse fugas imperceptibles el servicio de geófono será cobrado en su próxima factura (clausulas especiales Contrato de Condiciones Uniformes).			
<b>12. OBSERVACIONES</b> <b>* No se logra realiza visita a todo el inmueble.</b>					
<b>13. INFORMACION DE QUIEN ATIENDE LA VISITA</b>			<b>14. SOLICITADO POR</b>		
Nombre legible: 	Firma:		Nombre:		
Propietario <input type="checkbox"/> Arrendatario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>					
Documento de identidad:	Teléfono:		Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita: <b>Alan Zuluaga</b>		

Teniendo en cuenta la visita anterior donde se verifico que el predio presentaba una fuga según lo informado por el señor Jorge Barrero que permitió la revisión del predio en CR 10 # 9-31, donde se informa que hay 11 apartamento no se pudo hacer visita de revisión todos inmueble del predio y el usuario informa que el predio consta de tres pisos es habitado por 9 personas por piso

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>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

se levantó acta de revisión 92770, con base en lo anterior EL AREA DE FACTURACION 287 m<sup>3</sup> de consumo, solo cobra 80 m<sup>3</sup> factura 16660680 y deja en investigación en seguimiento de lecturas 207 m<sup>3</sup>(consumos dejados de facturar) lo anterior se le informa mediante documento a la usuaria que se anexa a la factura 16660680



Centros de Atención Personalizada C.A.P.  
Calle 15 No. 6 – 38  
Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25  
**Sedes Institucionales**  
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola  
Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta  
**Canales de Atención:**  
116 / (608) 270 8103 / (608) 261 7824 Ibagué – Tolima  
C 1

Ibagué-Tolima, Febrero de 2024

Señor: JORGE BARRERO BUENDIA Y OTROS  
Dirección: CRA 10 # 9-31  
Matrícula: 579  
Código: 02-01-2780-00-00-000  
Esta comunicación se entrega en el predio con la factura No 16660680  
Ciudad

Asunto: INVESTIGACIÓN DE ALTO CONSUMO – ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994

Apreciado usuario:

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, se permite comunicarle que para el periodo Enero/2024 se realizó la lectura del medidor y se encontró un aumento significativo en el consumo frente al promedio de los últimos (6) meses; razón por la cual se procederá a adelantar las acciones correspondientes con el fin de determinar, mediante la práctica de una visita especializada, la causa o el origen del incremento en el consumo, el cual puede obedecer entre otras razones a:

1. Cambio en los hábitos de consumo, por mayor número de residentes o de usuarios del servicio, lo cual genera un mayor consumo de agua e incrementa los metros cúbicos a facturar.
2. Existencia de fuga(s) perceptible(s) o imperceptible(s) en las instalaciones hidráulicas (llaves, duchas, sanitarios) o en la acometida domiciliaria.

En tanto se establecen las causas del incremento en el consumo y/o se descarta la existencia de fugas, la Empresa le facturará su consumo por promedio, lo cual es procedente, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, y con base en la siguiente información:

LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	PROMEDIO	METROS PENDIENTES DE FACTURAR POR INVESTIGACIÓN
1554	1841	80	80	207

Una vez la Empresa aclare la causa del incremento en el consumo, las diferencias frente a los valores que se dejaron de cobrar se abonarán o descontarán al suscriptor o usuario, según sea el caso de acuerdo con la causa que generó el incremento.


Cordialmente,



LILIANA GONZALEZ MORA  
Profesional Especializado 03 del Grupo Facturación y Recaudo

De igual manera teniendo en cuenta apartes del concepto 20 del 2020, de la Superintendencia de Servicios públicos este dispone : “(...) *Es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 reconoce la posibilidad de que las prestadoras de servicios públicos recuperen los consumos efectuados y no facturados, siempre que la causa de la no facturación se deba a errores, omisiones, investigación de desviaciones significativas y situaciones de dolo contractual (fraude), en que hayan incurrido suscriptores y/o usuarios. El artículo 150 ibídem permite la realización de cobros correspondientes a*



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


**recuperaciones hasta un plazo máximo de cinco (5) meses, a partir del momento en que se entregaron las facturas en que los mismos debían incluirse...”**

De acuerdo a lo anterior están pendiente de investigar y de cobrar 293 m<sup>3</sup> de consumo del mes de diciembre de 2023 y también esta pendiente cobro de 207 m<sup>3</sup> de consumo dejado de facturar y en investigación del mes de enero de 2024

**Para la facturación del mes de febrero de 2024** el consumo se factura con base en la lectura del mes de enero de 2024 con registro de 13841 m<sup>3</sup> y la lectura de corte del mes de diciembre de 2024 con registro de 2.151 m<sup>3</sup> y de esta última lectura se tomó registro fotográfico del medidor 20276529, donde se evidencia la lectura de corte del periodo base de cobro con registro cierre del periodo de facturación



Como se evidencia que el consumo de acueducto del mes de enero de 2024, es significativo, y con base en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 se debe realizar proceso investigativo ante el alto consumo por lo anterior, el día 22 de enero de 2024 un documento informando que el día 25 enero de 2024, se realizara revisión hidráulica en el predio

	AVISO REVISION PREVIA (Artículo 149, Ley 142 de 1994)	CÓDIGO: GC-R-FR-032
	161	FECHA VIGENCIA: 2023-02-27
	20	VERSIÓN: 01
		Página 1 de 900

Ibagué-Tolima, 21 de febrero del 2024

Señor:  
JORGE BARRERO BUENDIA Y OTROS  
Dirección: CRA 10 # 9-31  
Matrícula: 579  
Código: 02-01-2780-00-00-000  
Ciudad

FECHA REVISIÓN: 25 / 02 / 2024

Señor Suscriptor o Usuario:

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, en la fecha y jornada indicada realizaremos una visita con el fin de establecer la causa del incremento o disminución de su consumo actual frente a consumos anteriores. Por lo tanto, solicitamos su colaboración, permitiendo el ingreso del personal operativo de la Empresa con el fin de revisar el medidor y las instalaciones hidráulicas, como sanitarios, tanque elevado, duchas, albercas, lavaplatos, lavamanos y demás que ocasionen consumo de agua. Asimismo, verificar cambios significativos en la rutina del gasto de agua, cambio de uso, daños, etc.) y características del predio que permitan establecer las causas de la variación en el consumo.

De conformidad con la obligación descrita en el numeral 5° de la cláusula décima del Contrato de Condiciones Uniformes, solicitamos permitir la práctica de la revisión y firmar el acta, de la cual se le entregará una copia. Su incumplimiento podrá dar lugar a la suspensión y corte del servicio.

Cordialmente,


Recibido,

NOMBRE	
C.C.	
TELEFONO:	FECHA: 21-02-24
FIRMA:	


Jordi Aguir  
Operario/Supervisor

lect 2157


Bgo. Reta Negro

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

Con base programación de visitas y según citación enviada con anterioridad, se realizó la revisión interna hidráulica con geófono el día 26 febrero de 2024, se encontró lectura 2.188 m<sup>3</sup> medidor registra según pruebas de consumo en la revisión con instrumento de geófono no se encontró fugas perceptibles ni imperceptibles, la revisión se pudo realizar gracias a usuaria Carolina Farias permitió la revisión con geófono y las pruebas del medidor 20276529 funciona correctamente, se levanto acta de revisión 142027

		<b>REVISION INTERNA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b> <b>2023- 142027</b>		<b>CÓDIGO: GC-R-G-FR-031</b> <b>FECHA VIGENCIA: 01-03-2023</b> <i>Coche</i>	
<b>1. DATOS GENERALES</b>					
Matrícula: <i>579</i>	Código: <i>02012780</i>	Ciclo:	Fecha y hora: <i>26 02 2024</i>		
Nombre del Suscriptor o Usuario: <i>Jorge Benito</i>			Dirección: <i>Calle 40 # 9-77</i>		
<b>2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR</b>			<b>3. ESTADO DE LA ACOMETIDA</b>		
Lectura: <i>2188</i>	Localización: (Cajilla) <input type="checkbox"/> Muro (Nichol) <input type="checkbox"/>	Piso: <input type="checkbox"/>	Totalizador: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/>	Suspendida <input type="checkbox"/>
Diámetro: <i>42</i>	Modelo: <i>20276529</i>	Marca:	Cortada <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	
<b>4. ESTADO DEL MEDIDOR</b>			<b>5. USO</b>		
			Residencial		<i>100</i>
			Comercial		%
			Industrial		%
			Oficial		%
<b>6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO</b>			<b>7. ACTIVIDAD</b>		
Acueducto: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Alcantarillado: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Acueducto Comunitario: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<i>Coche</i>		
<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO</b>			<b>9. PROPIEDAD HORIZONTAL</b>		
# de pisos: <i>3</i>	# de acometidas: <i>1</i>	# de habitantes por piso: <i>9</i>	# de apartamentos:	# de casas (Conj. Cerrado):	
Otros medidores en el predio:	Otras matrículas del predio:	Inquilinato: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<b>11. REVISIÓN CON GEÓFONO (Resultado)</b> De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en		
<b>10. LOCALIZACIÓN DE FUGAS PERCEPTIBLES</b>					
Sanitario: <input checked="" type="checkbox"/>	Tanque elevado: <input type="checkbox"/>	Ducha: <input type="checkbox"/>	Alberca: <input type="checkbox"/>		
Lavaplatos: <input checked="" type="checkbox"/>	Lavamanos: <input checked="" type="checkbox"/>	Otro (especifique): <input checked="" type="checkbox"/>			
REQUIERE GEÓFONO: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Por qué? <i>—</i>				
Geófono a solicitud del usuario: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			Al no detectarse fugas imperceptibles el servicio de geófono será cobrado en su próxima factura (clausulas especiales Contrato de Condiciones Uniformes).		
<b>12. OBSERVACIONES</b> <i>Se hizo revisión y no se encontró fuga imperceptibles Medidor por 2027 5. Habitado y desocupado</i>					
<b>13. INFORMACIÓN DE QUIÉN ATIENDE LA VISITA</b>			<b>14. SOLICITADO POR</b>		
Nombre legible: <i>Carolina Farias</i>	Firma: <i>XCAROLINA FARIAS</i>	Nombre: <i>Carolina</i>			
Documento de identidad: <i>110534593</i>	Teléfono:	Nombre Operario / Supervisor que realizó visita: <i>Nedo Pita</i>			

Con base en el acta 142027 donde se verifico con geófono que el predio no tiene fugas, que el medidor responde a las pruebas de consumo, que es un predio donde hay 7

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

apartamentos habitados y 4 desocupados y el predio tiene 3 pisos y hay 9 personas por piso según los que menciona la usuaria y lo que han mencionado las personas que han permitido la revisión en las vistas anteriores, y sumado a lo anterior se tomo una lectura que analizada se descarta error en el registro lectura por lo anterior el consumo del mes de febrero es correcto y micro medido, por lo anterior respetando el debido proceso se cierra investigación de los meses de diciembre y enero de 2024 y se cobrar 293 m<sup>3</sup> de consumo del mes de diciembre de 2023 y también se cobra de 207 m<sup>3</sup> de mes de enero de 2024, lo anterior se informa con documento que se anexa con la factura 16842219, que anexamos



**Centros de Atención Personalizada C.A.P.**  
 Calle 15 No. 6 – 38  
 Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25  
**Sedes Institucionales**  
 Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola  
 Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta  
**Canales de Atención:**  
 116 / (608) 270 8103 / (608) 261 7824 Ibagué – Tolima  
 C 1

Ibagué – Tolima, Marzo de 2024

Señor(a): JORGE BARRERO BUENDIA Y OTROS  
 Dirección: CRA 10 # 9-31  
 Matrícula: 579  
 Código: 02-01-2780-00-00-000  
 Esta comunicación se entrega en el predio con la factura No 16842219  
 Ciudad  
 Asunto: CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR – Art. 150 LEY 142 DE 1994.

Apreciado usuario:

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, se permite comunicarle que para el periodo Febrero/2024 se ha facturado un total de 500 m<sup>3</sup> adicionales, que corresponden a consumos dejados de facturar durante los periodos de Diciembre/2024, Enero/2024 los cuales se encontraban en investigación por alto consumo y fueron registrados por el medidor instalado en su inmueble.

Una vez realizada la inspección de instalaciones hidráulicas no se detectaron fugas, se revisó igualmente el funcionamiento del instrumento de medición determinando que el mismo registra con normalidad, por lo que la variación de la lectura y consumo obedece a la utilización del servicio y cambio en los hábitos de consumo. Por lo anterior, la diferencia de lectura que aún no se ha facturado debido al proceso de investigación, será incluida en la factura correspondiente al periodo de **Febrero/2024**.

Lo anterior de conformidad con lo señalado en la Cláusula Décima Segunda – Facultades del IBAL SA ESP OFICIAL, numeral 6: *Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normatividad vigente.*

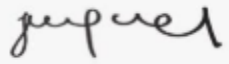
Conforme lo señalado por el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le asiste la facultad efectuar el cobro por consumo dejado de facturar por desviación significativa – *“Artículo 150. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores...”*.

Resultado Revisión Interna (RI): Seguimiento Consumo IV


PERIODO	METROS FACTURADOS	METROS DEJADOS DE FACTURAR
Enero/2024	80	207
Diciembre/2024	80	293

Cualquier inquietud adicional podrá ser remitida al correo electrónico [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co)

Cordialmente,




**JOHANNA MARIA CAZARES HERNANDEZ**  
 Profesional Especializado 03 del Grupo Facturación y Recaudo

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

Con base en lo anterior se confirma el cobro de la factura 16842219 por valor de \$2.423.200 del mes de febrero de 2024, donde se factura los consumos dejados de facturar del los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024 mas consumo del mes de febrero de 2024

**Para la facturación del mes de marzo de 2024** el consumo de 206 se factura con base en la lectura del mes de febrero 2024 con registro de 2.151 m<sup>3</sup> y la lectura de corte del mes de marzo de 2024 con registro de 2.262 m<sup>3</sup> y de esta última lectura se tomó registro fotográfico del medidor 20276529, donde se evidencia la lectura de corte del periodo base de cobro con registro cierre del periodo de facturación

#	FECHA LECTUR A	LECTUR A TOMAD A	ANOMALIA	LECTUR A ANTERI OR	OBSERV ACIÓN	NOMBRE LECTOR	FOTO
2	19 Mar 2024 11:32:38:000	2262		2151		93379162 - HERMEL ALBERTO YARA TAPIERO	



De acuerdo a los datos anteriores encontramos un error en la diferencia de lectur6 as cobradas en atención que fueron de 2.151 m<sup>3</sup> y un avance hasta 2.262 m<sup>3</sup>, por lo anterior al realizar la operación matemática el cobro solo seria de 111 m<sup>3</sup> y no de 206 m<sup>3</sup> como se facturo por lo anterior se debe realizar ajuste con base en el artículo 146 de la ley 142 de 1994


**Para el consumo facturado de abril de 2024**, el consumo baja y solo se cobra 70 m<sup>3</sup> según diferencia de lecturas de 2.262 m<sup>3</sup> hasta 2332 m<sup>3</sup>, con base en lo anterior también se le comunica al usuario que el registro de lecturas para el mes de abril de 2024 se viene realizando de acuerdo a la diferencia de lecturas presentadas por el medidor dando cumplimiento a lo normado por la Ley 142 de 1994, Artículo 146. “y que el consumo ha presentado cambio, por mayor consumo facturado esta micro medido.

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

### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** Dar aplicación para revisión de consumos de los meses de diciembre de 2023 hasta abril de 2024, según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994

**ARTICULO SEGUNDO: NO ACCEDER** a ajustar el consumo facturado del periodo de **diciembre de 2023, enero de 2024, febrero de 2024 y abril 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

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

**ARTICULO TERCERO:** Se informa que, respecto al consumo del mes de **diciembre de 2023, enero de 2024, febrero de 2024**, se presentó un alto consumo, que fue investigado correctamente siguiendo los formalismos y el debido proceso y que finalmente según visita se encontró medidor funciona correctamente, en la revisión con geófono no se encontraron fugas, se cobraron los consumos en investigación por estar micro medidos

**ARTICULO TERCERO: Acceder a modificar el consumo del mes de marzo de 2024, con un consumo de 111 m<sup>3</sup> por error en la diferencia de lecturas ajuste con base en el artículo 146 de la ley 142 de 1994**


**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 presente acto administrativo

**ARTICULO QUINTO: NOTIFICAR** al usuario el contenido del presente acto Administrativo desde el buzón de correo electrónico [notificacioneselectronicas@ibal.gov.co](mailto: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.

	<b>PUBLICACION DE AVISO PAGINA WEB DEL IBAL SA ESP OFICIAL ENVIO ELECTRONICO</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-028
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2023-04-24
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<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, ubicadas 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 **26 de Julio de 2024**, se fija el presente Aviso en lugar público y visible: a nombre de (la) Señor (a): **JORGE BARRERO BUENDIA.**

---

**LILIANA GONZALEZ MORA.**

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 **01 de Agosto de 2024**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado el (la) Señor (a): **JORGE BARRERO BUENDIA.**

---

**LILIANA GONZALEZ MORA.**

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

Proyecto: David Mejia