

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

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 **12296** de **18 de Junio de 2024**, el cual se dio oportuna respuesta mediante acto administrativo **430-08372** de fecha **09 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): **JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU**
 Correo electrónico: **jose.palacios256@casur.gov.co**
 Matrícula: **53370**
 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.

	<p style="text-align: center;">NOTIFICACION ELECTRONICA POR AVISO</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: GC-R-AC-027
		FECHA VIGENCIA: 2022-06-30
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 1

Ibagué, 17 de Julio de 2024

Señor (a): **JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU**
Dirección: jose.palacios256@casur.gov.co
Ciudad: IBAGUE- TOLIMA

ASUNTO: NOTIFICACION ELECTRONICA POR AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. 53370

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 12296, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número 430-08372, proferido el **09 de Julio de 2024**.

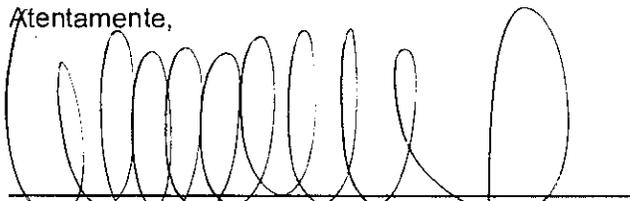
Quedando por medio de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; al no cumplir los requisitos señalados el inciso 3° del artículo 56 de la Ley 1437 de 2011¹, conforme la comunicación enviada a través de correo electrónico el día **10 de Julio de 2024**.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo en formato PDF **430-08372 09 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**.

Contra la presente información no procede recurso alguno, de acuerdo a lo establecido en el Art. 75 de la ley 1437 de 2011, por tratarse de un acto de mero trámite.

Atentamente,



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

Proyectó: David Mejía - Aux. Administrativo.

¹Artículo 56 Ley 1437 de 2011 inciso 3° - 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.

	NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	CÓDIGO: GC-R-AC-025
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2022-06-30
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 1

430-08372
Ibagué, 9 de julio de 2024

Señor (a): **JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU**
Matrícula: 53370
Correo Electrónico: jose.palacios256@casur.gov.co

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO NO. 430-08372 DEL 9 DE JULIO DE 2024 - RADICADO No. 12296 del 18/6/2024.

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 consiente, 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, 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. **Recursos que proceden:**

Contra la presenta información no procede recurso alguno, de acuerdo a lo establecido en el Art. 75 de la ley 1437 de 2011, por tratarse de un acto de trámite

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 2011¹, 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,



MÓNICA PAOLA DÍAZ DIAZA
Profesional Universitario 01
Gestión Atención al Cliente y P.Q.R.

¹Artículo 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.

	RESPUESTA	CÓDIGO: GC-R-AC-018
	CUMPLIMIENTO DE FALLOS RECURSOS DE APELACIÓN SSPD	FECHA VIGENCIA: 2018-10-09
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		Página 1 de 2

ACTO ADMINISTRATIVO NO. 430-08372

(9 de julio de 2024)

“POR MEDIO DEL CUAL SE DA APLICACIÓN A LA RESOLUCIÓN SSPD No. 20248700271215 DEL 12/06/2024– EXPEDIENTE No. 2024870420101252E-MATRICULA IBAL 53370”

El Profesional Especializado Grado 03 de la Oficina de Gestión Atención al Cliente y Peticiones, Quejas y Reclamos (e), de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en uso de las facultades conferidas por la ley 142 de 1994.

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Señor (a): JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU
Dirección de Notificación: jose.palacios256@casur.gov.co
Matrícula: 53370
Radicado: 12296 del 18 de junio de 2024

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, (en adelante SSPD), mediante resolución No. SSPD - 20248700270795 DEL 12/06/2024, proferida dentro del expediente No. 2023870420102254E, por medio la cual decide recurso de apelación, actuación administrativa notificada personalmente por medio electrónico a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, con radicado IBAL 12250 del 18 de junio de 2024.

Que conforme la Resolución SSPD - 20248700271215 del 12/06/2024, decide recurso de apelación, de la siguiente manera:

“(…) ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la Resolución N. 430-01755 del 13 febrero de 202 mediante la cual La EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL ordenó confirmar lo facturado en el mes de diciembre de 2023, en 6m3, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión…”

Es importante indicar para efectos de retiro o retorno de valores en reclamación indicar que las decisiones de la empresa de primera y segunda instancia fueron las siguientes:

1. Acto administrativo con el cual se da respuesta a la reclamación inicial o derecho de petición 430-01755 del 13 febrero de 2024.
2. Acto administrativo con el cual se da contestación al recurso de reposición en subsidio apelación 430- 03011 del 07 de Marzo de 2024.

	RESPUESTA	CÓDIGO: GC-R-AC-018
	CUMPLIMIENTO DE FALLOS RECURSOS DE APELACIÓN SSPD	FECHA VIGENCIA: 2018-10-09
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		Página 2 de 2

Que, de acuerdo a la decisión emitida por la SSPD, la Empresa procedió de conformidad con el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011 al archivo del expediente, por encontrarse agotado el procedimiento administrativo.

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

RESUELVE

PRIMERO: INFORMAR al suscriptor y/o usuario de Matrícula IBAL número 53370 que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de la Resolución 20248700271215 DEL 12/06/2024, decide recurso de apelación, ordenando "...CONFIRMAR la Resolución N. 430-01755 del 13 febrero de 202 mediante la cual La EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL ordenó confirmar lo facturado en el mes de Diciembre de 2023, en 6m3, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión...".

SEGUNDO NOTIFICAR a la señora JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU, el contenido de la presente resolución No. 20248700271215 del 12/06/2024, advirtiéndole que contra ella no procede recurso alguno por encontrarse agotado el procedimiento administrativo.

TERCERO: ARCHIVAR, el expediente de la matrícula 53370, por cumplir con lo determinado por la SSPD y, por encontrarse agotado el procedimiento administrativo, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE



MÓNICA PAOLA DÍAZ DIAZA
Profesional Universitario
Gestión Atención al Cliente y P.Q.R



20248700271215

PU-F-015 V.7

Página 1 de 12

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20248700271215 DEL 12/06/2024
Expediente No. 2024870420101252E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

**LA DIRECTORA TERRITORIAL SURORIENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en sede del prestador, con el No 01796/165725 del 26 De Enero de 2024, el señor JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU, identificado con la C.C.93.204.256, con dirección Carrera 1 sur No Numero 24-75 Esquina Barrio Las Ferias. Buzón Electrónico: jose.palacios256@casur.gov.co Usuario del servicio público de acueducto y alcantarillado para el predio identificado con cuenta interna No.53370, formula reclamo escrito respecto de la factura 16503113 “(...) que no ha tenido en cuenta mis argumentos y lo demostrado en los consumos mensuales del servicio de agua he venido pagando , bien sea con la toma de lectura correcta o con error involuntario como en la factura pagada el 12/01/2024 ; del periodo 24/11/2023 al 22/12/2023, consumo facturado 6m3.(...)” (F. 7-9)

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230001
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410001

(F.4)

La EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL. mediante decisión empresarial No. 430-01755 del 13 febrero de 202, resolvió la petición en el sentido de **NO ACEDER** a ajustar el consumo facturado del periodo de ENERO de 2024, teniendo en cuenta que ha sido un consumo real y causado, producto de la diferencia real de las lecturas". (F10.-21)

El señor JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU, interpuso recurso de reposición en subsidio apelación según radicado No. 3573 / 166858 del 19 de febrero de 2024, acude que el medidor a aun tiene vida útil. Que no es tiempo de cambiarlo, ratifica la inconformidad con la lectura del periodo de diciembre en 6m3.(F.34-57)

La EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL., con acto administrativo 430- 03011 del 07 de Marzo de 2024, CONFIRMÓ la decisión administrativa No430-01755 del 13 febrero de 202. Así mismo remitió el expediente a esta Superintendencia, habiendo sido radicado bajo el número 20248701238162 de 22 de Marzo de 2024. (F. 60-82)

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

Verificados los requisitos de admisibilidad de los recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 77 del C.P.A.C.A.; 154 y 159 de la Ley 142 de 1.994, se encuentra que el usuario JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU , presentó en término y con el lleno de los requisitos legales el recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, por lo que esta Superintendencia entra a resolver el recurso.

III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de la Dirección Territorial de Suroriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y que constituye el debate jurídico a resolver en el presente caso, consiste en determinar si las actuaciones de la empresa en desarrollo de la actividad administrativa están ajustadas a derecho en lo referente a la facturación del servicio público domiciliario de acueducto en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, y el cumplimiento del artículo 149 de la Ley de servicios públicos domiciliarios.

IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE

Las pruebas que se relacionan a continuación son las que obran dentro del expediente que envió el prestador para que se resolviera el recurso de apelación:

- Derecho de petición No. No 01796/165725 del 26 De Enero de 2024. (F 7-9)
- Resolución No. 430-01755 del 13 febrero de 202. (F.10-21)
- Acta de revisión interna 144715 de fecha 30/01/2024 (f14)
- Acta de revisión interna 92680 de fecha 02/02/2024 (F.16)
- Recurso No. 3573 / 166858 del 19 de febrero de 2024 (F34-57)
- Resolución No. 430- 03011 del 07 de Marzo de 2024, (F.60-82)
- Histórico de consumos (F94-99)
- Facturas (F. 100-104)
- Aviso de revisión previa (F110)
- Acta de visita de fecha 30-01/2024No. 144715 (F111)
- Acta de Revisión interna 92680 de fecha 02/02/2024 (F112)

V.- VALORACIÓN PROBATORIA Y ANÁLISIS DEL DESPACHO

En virtud del principio de necesidad de la prueba en el cual se predica, “que no existe ninguna libertad para que el funcionario decida con base en pruebas o circunstancias que no obren en el proceso”

Teniendo en cuenta lo anterior es importante precisar que, en las actuaciones administrativas, la administración debe emitir decisiones que sean acordes a derecho y que atiendan a los criterios que se establecen en materia probatoria, como es la conducencia¹, pertinencia² y utilidad³. Por consiguiente, en el presente caso es necesario valorar las pruebas de manera conjunta, de tal forma que se atiendan los criterios que se establecen en las pruebas, de esta manera el despacho procederá analizar, las siguientes pruebas que obran en el expediente:

Derecho de petición Con radicado No 01796/165725 del 26 De Enero de 2024

¹ Conducencia: “(...) es una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de saber, si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de ese medio probatorio”.

² Pertinencia: “(...) es la adecuación entre los hechos que se pretenden llevar al proceso y los hechos que son tema de la prueba en éste. En otras palabras, es la relación de facto entre los hechos que se pretenden demostrar y el tema del proceso”.

³ Utilidad: “(...) en términos generales, se puede decir que la prueba es inútil cuando sobra, por no ser idónea, no en sí misma, sino con relación a la utilidad que le debe prestar al proceso, ya que éste sólo puede recaudar las pruebas necesarias para el pronunciamiento del fallo. Si nos valiéramos de una metáfora, podríamos decir que el proceso debe consumir las pruebas que le sean absolutamente necesarias para pronunciar el fallo y que no puede darse el lujo de recaudar pruebas que sobren, superfluas, redundantes o corroborantes, cuando esto no sea absolutamente necesario”.

Es una petición una poco indeterminada.

De la petición se puede concluir, que la inconformidad del peticionario deviene del oficio remitido por la prestadora del servicio público de Agua potable, respecto de una probable disminución significativa en el consumo del mes de diciembre de 2023 la cual paso de 15m³ en el mes de noviembre a 6m³ en el mes de diciembre 2023.

Igualmente el usuario reprocha el que le haya fijado una fecha de visita para la revisión interna , sin un concertación alguna al igual que el haberle indicado del cambio del medidor del agua. .

A. Como atacador al Mandato Constitucional; no me opongo a la revisión para la fecha 30/01/2024; que es lo mejor, para dar esclarecimiento y terminado a lo que pretende imponer el grupo Líder del Proceso Gestión de control Pérdida, con el cambio del medidor; que no ha tenido en cuenta mis argumentos y lo demostrado en los consumos mensuales del servicio de agua que he venido pagando, bien sea con la

1

toma de la lectura correcta o con error involuntario, como sucedió en la factura pagada el 12/01/2024; del periodo 24/11/2023 al 22/12/2023, consumo facturado 6 m³, por un valor de \$ 20.900; ya que el inmueble está habitado por dos personas, primer piso (inquilino) y el segundo el suscrito (propietario del inmueble).

Asi las cosas, para el analisis del presente fallo, la prueba aportada en el expediente siendo la decision administrativa No. 430-01755 de Fecha 13 febrero de 2024 , nos indica que la prestadora, cobró con base a lo determinado por la estricta diferencia de lectura en el medidor y la marcación no demostró fugas perceptibles o imperceptibles.

Tratándose de la tarifa de servicios públicos domiciliarios en el sector acueducto, encontramos que en aplicación del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, existe la posibilidad de solicitar a la empresa, en forma bipartita (común acuerdo), la suspensión de dichos servicios, siempre y cuando los terceros que puedan resultar afectados convengan llevarlo a cabo, y con cumplimiento previo del procedimiento previsto en el artículo 2.7.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021. En este caso no procede cobro alguno durante el término de la suspensión.

-Por lo anterior el despacho considera que las pruebas señaladas conducirán, a la claridad de los hechos del presente caso puesto que al momento de resolver el problema jurídico le será útil su análisis, y de esta manera pertinente de tal forma que la presente

decisión administrativa supla los criterios que se señalan en materia probatoria y se logre verificar la debida prestación del servicio público domiciliario.

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 149 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, repetido en el contrato de condiciones uniformes, al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en la de períodos anteriores, o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Así mismo el Artículo 146 Ídem, establece que:

“...La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido”

Adicionalmente tenemos que la Resolución CRA 413 de 2006, en su Artículo 12 consagra el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto; para tal efecto *“... El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.*

	AVISO REVISION PREVIA (Artículo 149, Ley 142 de 1994)	CÓDIGO: GC-R-FR-032
	58	FECHA VIGENCIA: 2023-02-27
		VERSIÓN: 01
	Ibagué-Tolima, 24 de enero del 2024	Página 1 de 556

Señor:
 JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU
 Dirección: Cra 1a sur #24-75 B/Feria
 Matrícula: 53370
 Código: 08-02-3310-00-00-000
 Ciudad

FECHA REVISIÓN: 30 / 01 / 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 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,

Agustín Moreno
 Operario/Supervisor

NOMBRE	Bajo puerta casa		
C.C.	7ectiva = 3836		
TELEFONO:		FECHA:	
FIRMA:			

f-110

En atención a lo anterior, este despacho observa que la empresa prestadora de servicio, inició labores de investigación con el objetivo de determinar las causas del bajo consumo registrado en el periodo de Diciembre 2023: en la VISITA TÉCNICA DE REVISIÓN DOMICILIARIA del 30 de Enero de 2023, indicó que se presenta la inconformidad consistente en que se observa que la cajilla está llena de agua, “que el medidor registra al exigirle”, y que no se observan fugas. el acta se encuentra debidamente diligenciada.

F 14

Existe evidencia de la vista No. 92680 de fecha 02/02/2024, la cual es firmada al parecer por la usuaria, más sin embargo no fue anunciada omitiendo así las exigencias legales. Adicionalmente a esta fecha el medidor presenta una anomalía según el acta cual es la de no registrar consumo al “exigirle”

El recurrente y/o usuario en el escrito del recurso, adiciona la inconformidad en relación con el consumo y es allí en donde hace un cuestionamiento sobre el consumo del mes de febrero de 2024 literal segundo denominado como “(...) **4. HECHOS DE INCONSISTENCIA CONSUMO FACTURADO .(...)**”

4. HECHOS DE INCONSISTENCIA CONSUMO FACTURADO

PRIMERO: Se deslumbra en esta factura, que el área encargada de facturación. No tuvo en cuenta los seis (6 m3), facturados y pagados en la factura del periodo de **24/11/2023 al 22/12/2023, consumo facturado fue 6 m3, por un valor de \$ 20.900; pagada el 12/01/2024.**

SEGUNDO: Se observa en la factura Numero 16684447; del periodo **23/12/2023 al 23/01/2024, consumo facturado fue 31 m3, Consumo promediado 15 m3; por un valor de \$ 89.900; pagada el 07/02/2024;** ya que el inmueble está habitado por dos personas, primer piso (inquilino) y el segundo el suscrito (propietario del inmueble), como lo he explicado durante este litigio.

Sobre este preciso punto, no se hará pronunciamiento alguno, en razón a que la reclamación sobre el consumo del mes de enero de 2024 no fue incluida en la reclamación inicial, no sin antes informarle al peticionario que en razón del principio de la función pública, se le informa que sobre dicha facturación tiene la facultad de hacer una nueva observación a la empresa prestadora del servicio de acueducto, a menos que haya operado el fenómeno de la caducidad.

Por a lo anterior el despacho considera que las pruebas señaladas conducirán, a la claridad de los hechos del presente caso puesto que al momento de resolver el problema jurídico le será útil su análisis, y de esta manera pertinente de tal forma que la presente decisión administrativa supla los criterios que se señalan en materia probatoria y se logre verificar la debida prestación del servicio público domiciliario.

-Conforme a lo dispuesto en el Artículo 149 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, repetido en el contrato de condiciones uniformes, al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en la de períodos anteriores, o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o

mediante aforo individual; y al aclarar la causa de desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Así mismo el Artículo 146 Ídem, establece que:

“...La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias

similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido”

Por su parte la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6 al referirse al tópico de las desviaciones significativas señala lo siguiente:

“Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, 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 metros cúbicos (40m³).

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).

c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos

límites, se entenderá que existe una desviación significativa”

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la

comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior”.

Adicionalmente tenemos que la Resolución CRA 413 de 2006, en su Artículo 12 consagra el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto; para tal efecto “...El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.”

Conforme a lo anterior, se tiene que, por obligación legal y contractual, las empresas deben hacer revisiones previas para determinar las causas del alto consumo o consumo irregular y al no encontrar las causas de la desviación del periodo, debe facturar con base en el consumo promedio y continuar con la investigación de la desviación para determinar la causa del alto consumo.

Con base en lo anterior, procede el Despacho a revisar los hechos de la facturación de periodo de **Diciembre de 2023**, de conformidad con el inciso **3º del Artículo 154 de la Ley 142 de 1994**. “DE LOS RECURSOS”, en un aparte que dispone: **“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”**, solo se tendrá en cuenta el consumo de los periodos comprendidos entre los periodos anteriormente mencionados.

PERIODO DE DICIEMBRE DE 2022

De acuerdo con lo anterior y a las facturas existentes en el expediente, este Despacho entrará a analizar si el consumo reclamado se constituye en una desviación significativa, pero antes se hace análisis de la factura, observando:

Que el consumo de 6m^3 , deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutiva:

$$\text{Lectura actual } 3.807\text{m}^3 - \text{Lectura anterior } 3.801\text{M}^3 = 06 \text{ m}^3$$

Que el consumo 6m^3 objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del periodo de Diciembre de 2023.

Con lo anterior se descarta la existencia de otra causa que conllevara al incremento del consumo, siendo pertinente aclarar que los consumos gozan de presunción de legalidad

y de buena fe, por lo que se analizará si el consumo objetado corresponde a una desviación significativa, así:

- **Verificación de la configuración de desviación Significativa:**

Señala la empresa en los actos que integran la actuación administrativa y puesta a consideración de esta Dirección como segunda instancia que el consumo para el periodo de septiembre del 2022, fue facturado de acuerdo a la diferencia real de lecturas, en 76 m³.

En el presente caso, se tienen en cuenta los consumos normales del predio, y para determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos anteriores, el promedio histórico se calcula sumando los últimos seis períodos anteriores al reclamado, y se divide entre seis como se indica a continuación:

Período	Consumo facturado
Agosto 2022	15m ³
Julio 2022	14m ³
Junio 2022	16m ³
Mayo 2022	21m ³
Abril 2022	16m ³
Marzo 2022	15m ³
$8m^3 \div 6 = 16,16m^3$	
Promedio: 16 m ³	

Para dar aplicación a lo señalado en régimen de los servicios públicos domiciliarios, se tendrá en cuenta el promedio histórico de períodos anteriores

FACTURA CONSUMO DE	CONSUMO REAL MES MT3	PROM. HISTÓRICO MTS3	PORCENTAJE DESVIACIÓN
Diciembre de 2023	6m3	16m3	-62.5%

De conformidad con el histórico de consumo y facturación aportada, después del análisis antes efectuado se obtiene que, NO se ha configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que, el consumo registrado en el periodo facturado de julio de

2023, no sobrepasa el límite indicado de (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos, que es lo que obliga a la empresa a efectuar investigación y revisión respecto a las razones de ese mayor registro de consumo, motivo por el que la empresa puede proceder a facturar el consumo que se ha registrado sin efectuar ningún tipo de actividad previa a la facturación, puesto que en la factura objetada, la prestadora del servicio obró de conformidad con la Ley sin vulnerar los derechos del usuario.

Cuando el consumo registrado no llega a presentar un aumento por encima del consumo promedio que llegue a ser una desviación significativa, la empresa en virtud de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, no está obligada a realizar una revisión previa antes de facturar, pues, es por disposición de la Ley que la empresa debe facturar todo consumo registrado por el equipo de medida, ello salvaguardando derechos de ambas partes.

Así las cosas, con fundamento en el análisis fáctico y jurídico realizado en los puntos precedentes, este Despacho CONFIRMAR el acto administrativo N. 430-01755 del 13 febrero de 202, en el cual se ratifica el consumo para el periodo de diciembre del 2023 en 6m3; por lo tanto, la Empresa para este caso no estaría obligada a reajustar los consumos facturados en dicho periodo.

Finalmente, revisado el sistema de gestión de la entidad a la fecha, no se registra trámite por los mismos hechos que pudiera indicar una duplicidad de expediente.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la Resolución N. 430-01755 del 13 febrero de 202 mediante la cual La EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL ordenó confirmar lo facturado en el mes de **Diciembre de 2023, en 6m3**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a el señor JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU, identificado con la C.C.93.204.256, con dirección Carrera 1 sur No Numero 24-75 Esquina Barrio Las Ferias. Buzón Electrónico: jose.palacios256@casur.gov.co, para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR electrónicamente el contenido de esta resolución al Representante Legal de EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, o a quien haga sus veces, al correo

ventanilla.unica@ibal.gov.co , haciéndole entrega de una copia de la misma; y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa.

Dada en Neiva, Huila

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



PATRICIA ALMARIO ORTIZ
Directora Territorial Suroriente de la Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pública las resoluciones SSPD N° 20201000057305 y SSPD N° 20201000057315 por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Proyectó: - Eutiquio Cerquera Chavarro – Contratista
Revisó: Farley Saldaña – Profesional Especializado

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

Contra la presente información no procede recurso alguno, de acuerdo a lo establecido en el Art. 75 de la ley 1437 de 2011, por tratarse de un acto de mero trámite.

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): **JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU.**

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): **JOSE MAURICIO PALACIOS BUCURU.**

LILIANA GONZALEZ MORA.

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

Proyecto: David Mejia