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

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

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N.º **168098** de **15 de Marzo de 2024**, el cual se dio oportuna respuesta mediante acto administrativo **430-04161** de fecha **05 de Abril de 2024**, de conformidad con lo señalado en los Artículos 68 y SS de la ley 1437 de 2011, por medio de la publicación de éste aviso, se da por NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, por no haber comparecido a notificarse personalmente o por aviso dentro del término concedido en la citación para notificación personal, al no haber sido posible la entrega del aviso enviado mediante guía No **RA472257157CO** al señor (a):

Señor (a): **ANA MILENA RUBIANO**  
Dirección: **CLL 24 #5-60 PS 2 CARMEN**  
Matrícula: **101809**  
Ciudad: Ibagué - Tolima

En consecuencia, de lo anterior, se fija el presente AVISO en la página web del IBAL SA ESP OFICIAL y en cartelera de la Oficina de Atención al Cliente y PQR, por el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **25 de Abril de 2024 al día 02 de Mayo de 2024**. En virtud a que se desconoce la información sobre el destinatario, habiéndose enviado a la dirección aportada en la PQR'S.

Servicios Postales Nacionales 4-72 a través de la guía No. **RA472257157CO** certifica causal de devolución "**CERRADO**"

Se anexa copia del acto administrativo.

Así mismo se advierte, que la notificación de la misma, se considera surtida AL FINALIZAR EL DÍA SIGUIENTE DEL RETIRO DEL PRESENTE AVISO, de conformidad con lo señalado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

IBAL SA ESP OFICIAL

472

Remitente

IBAL SA ESP OFICIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR  
CALLE 100 N. 100-000  
TOLIMA - TOLIMA  
CÓDIGO POSTAL: 34000000  
TEL: 010 22331111

Destinatario

ANA MILENA RUBIANO  
DIRECCIÓN: CLL 24 # 5-60 PS 2 CARMEN IBAGUE  
CALLE 100 N. 100-000  
TOLIMA - TOLIMA  
CÓDIGO POSTAL: 34000000  
TEL: 010 22331111



NOTIFICACION POR AVISO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-011
FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
VERSIÓN: 03
Página 1 de 1

Ibagué, Abril 12 de 2024

Señor (a): ANA MILENA RUBIANO  
Dirección: CLL 24 # 5-60 PS 2 CARMEN IBAGUE  
Ciudad: IBAGUE-TOLIMA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO  
Matricula y/o cuenta contrato No. 101809

(OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS QR), se permite comunicarle que, en esta oficina, se radico el derecho de petición bajo el número 168098, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número 430-04161, proferido el 05 de Abril de 2024.

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

Se anexa copia íntegra del acto administrativo 430-04161 05 de Abril de 2024.

Así mismo se le advierte, que la notificación de la misma se considera surtida AL FINALIZAR EL DIA SIGUIENTE de la fecha de entrega de este AVISO.

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden el Recurso de REPOSICIÓN ante la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL y subsidiariamente el Recurso de APELACIÓN ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo antes mencionado, mediante su envío al correo electrónico [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co)

Atentamente,

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

Proyecto: David Mejia - Aux. Administrativo.



4-72

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2023

Centro Operativo: PO IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 12/04/2024 13:17:05

Orden de servicio: 17059333

RA472257157CO

4444  
580

**Remitente**  
 Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO II S.A.  
 Dirección: Cra 5 #47-16 edificio F25 local 202 NIT/C.C.T.I.: 800089809  
 Referencia: 430-04161 Teléfono: 3114617069 Código Postal: 230406168  
 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444580

**Causal Devoluciones:**

RE Rehusado  
 NE No existe  
 NS No se sabe  
 NR No reconocido  
 DE Desconocido

RE  
 NE  
 NS  
 NR  
 DE

**Destinatario**  
 Nombre/ Razón Social: ANA MILENA RUBIANO  
 Dirección: CLL 74 # 5-60 PS 2 CARMEN IBAGUE  
 Tel: Código Postal: 730001303 Código Operativo: 4444580  
 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

**Valores**  
 Peso Físico(grs): 200  
 Peso Volumétrico(grs): 0  
 Peso Facturado(grs): 290  
 Valor Declarado:\$0  
 Valor Flete:\$6.750  
 Costo de manejo:\$0  
 Valor Total:\$6.750 COP

Dice Contener: AVISO  
 Observaciones del cliente:  
 4 No hay  
 9235  
 9016

c.c. Tel. Hora

Fecha de entrega:

Distribuidor:

c.c. 1010M 1015

Gestión de entrega:

13 ABR 2024 17 ABR 2024



4444904444580RA472257157CO

Formato Postal: Valor Mensual ZC 472257157CO

> AVISO DE LLEGADA

<<4-72>>

Correo y mucho más

PRIMERA GESTIÓN

HORA

> Remitente:

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

está en nuestras instalaciones dado que no fue posible su entrega se procederá como se indica a continuación:

Se hará nuevo intento de entrega

SEGUNDA GESTIÓN

HORA

> Nombre del distribuidor:

Acérquese a cualquiera de nuestros puntos de atención ubicados en las siguientes direcciones, para notificación personal:

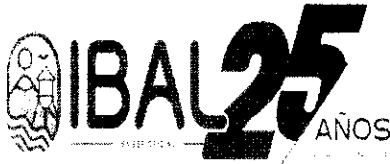
Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección

El envío será devuelto al remitente

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

Para cualquier información adicional acerca de su envío, favor comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente en Bogotá +57 (601) 472 2000 o a nivel nacional: 01 8000 111 210 para información del envío\*

\* Ver condiciones al respaldo



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. 430-04161** (Fecha 5 abril de 2024)

**"Por el cual se procede a dar respuesta a un Derecho de Petición"**

La EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, observando las disposiciones legales vigentes, en especial las contenidas en la Ley 142 de 1.994, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y de acuerdo con los siguientes consideraciones previas,

#### IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

SEÑORA: ANA MILENA RUBIANO CEDULA: 38.194.494

DIRECCIÓN: CLL 24 # 5-60 PS 2 CARMEN IBAGUE

TELEFONO: 3102775704

MATRÍCULA: 101809

RESPUESTA AL RADICADO 168098 DE FECHA 15 MARZO 2024

#### CONTENIDO DE LA PETICIÓN

La señora ANA MILENA RUBIANO, presenta reclamación ante esta entidad por cobro por alto consumo, por lo anterior presentamos parte de la petición a continuación:

Yo, ANA MILENA RUBIANO, identificada con Cédula de ciudadanía No. 38.194.494, residente en la dirección CL 24 # 5-60 PS 2 CARMEN IBAGUE, CANTÓN IBAGUE, MUNICIPIO DE IBAGUE, DEPARTAMENTO DE QUINDÍO, COLOMBIA, solicito a la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado Ibal S.A. E.S.P. que revise el sistema de información comercial, histórico de consumo, pero para dar respuesta a la petición radicado 168098 de fecha 15 marzo 2024, donde menciona que el predio esta deshabitado el predio hace dos años, 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".

#### PRUEBAS

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

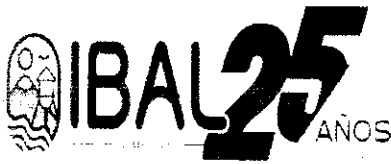
#### CONSIDERACIONES

**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 168098 de fecha 15 marzo 2024, donde menciona que el predio esta deshabitado el predio hace dos años, 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 si 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 101809 de los meses de OCTUBRE de 2023 hasta FEBRERO de 2024. Así mismo es necesario mencionar, que todos los meses anteriormente facturados hasta el mes de SEPTIEMBRE 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.





RESPUESTA RADICADOS  
DERECHOS DE PETICIÓN INICIAL

CÓDIGO:GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

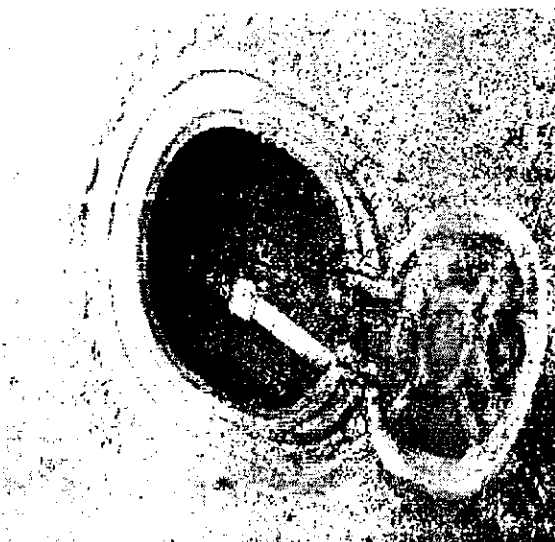
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

VERSIÓN: 03

Tercero: Con base en lo anterior revisamos el sistema de información comercial, e histórico de consumo de la matrícula en estudio, los consumos facturados de los últimos 5 periodos de consumos facturados de los meses de octubre de 2023 hasta febrero de 2024 y las lecturas con las que se fundamentó el cobro y que presentamos a continuación para realizar el analisis.

Periodo	Tipo	lect actual	lect anterior	Consumo fact	Consumo real	Prom fact	Prom real	Fecha lectura	Abono a
2023-10-01-2023-10-31	Promedio	2700	2600	100	100	100	100	27-10-2023	SERVICIO DIRECTO
2023-11-01-2023-11-30	Promedio	2700	2600	100	100	100	100	27-11-2023	SERVICIO DIRECTO
2023-12-01-2023-12-31	Promedio	2700	2600	100	100	100	100	27-12-2023	SERVICIO DIRECTO
2024-01-01-2024-01-31	Promedio	2700	2600	100	100	100	100	27-01-2024	SERVICIO DIRECTO
2024-02-01-2024-02-29	Promedio	2700	2600	100	100	100	100	27-02-2024	SERVICIO DIRECTO

Al verificar el cuadro anterior de las lecturas tomadas de seguimiento de consumo y lecturas verificamos que los meses facturados de octubre de 2023 hasta febrero de 2024, se cobro por promedio, por lo anterior se cometió un error por parte de los lectores de no ubicar el medidor 00001196607 de la matrícula y solo revisar una de las tres cajillas de medidores que están frente al predio lo anterior que según acta de revisión 146902 de fecha 20-03-24 donde se informa que hay dos acometidas con servicio directo mas la cajilla con el medidor acueducto 00001196607 lectura 2.819 m<sup>3</sup>



Con base en lo anterior, se debe realizar ua desacumulacion de lecturas teniendo como base la lectura real tomada el dia 21 septiembre de 2023 que fue la lectura final de facturacion del corte del mes a facturar para septiembre de 2023 con registro



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

de 2.788, y la lectura de la visita 146902 de fecha 20 de marzo de 2024, con registro de 2.819 m<sup>3</sup>, con base en lo anterior ( 2.819 m<sup>3</sup> -2.788 m<sup>3</sup>) la diferencia entre las dos lecturas es de 31 m<sup>3</sup> que sería el producto de consumo de 5 meses

Periodo	Tipo	Lect. actual	Lect. anterior	Consumo fact.	Consumo calc.	Pr.	Prom. calc.	Fecha lectura
202401 - 202402 - 2024	Promedio			29	29	29	29	22 mar 2024
202401 - FEB - 2024	Promedio		2.819	28	28	28	28	23 feb 2024
202401 - ENERO - 2024	Normal	2.819	2.819	27	27	27	27	23 ene 2024
202312 - DIC - 2023	Promedio			27	27	27	27	23 dic 2023
202311 - NOV - 2023	Promedio			27	26	26	26	23 nov 2023
202310 - OCT - 2023	Promedio		2.788	26	26	26	26	23 oct 2023

Según la figuración de cobro de consumo de 5 periodos de los meses de octubre de 2023 hasta febrero de 2024, le correspondería un cobro por mes de (31/5) un cobro de consumo de 6.2 m<sup>3</sup> por mes, pero como se facturan números enteros, se cobra 4 meses con un consumo de 5 m<sup>3</sup> que sería los meses de octubre de 2023, noviembre de 2023, diciembre de 2023, y enero de 2024 y el mes de febrero de 2024 se factura con 6 m<sup>3</sup> para un cobro total de 31 m<sup>3</sup> lo anterior por error en la toma lectura

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


### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** ACCEDER a ajustar el consumo facturado del periodo de con un consumo de 5 m<sup>3</sup> de los meses de octubre de 2023, noviembre de 2023, diciembre de 2023, y enero de 2024 y el mes de febrero de 2024 se factura con 6 m<sup>3</sup>, teniendo en cuenta que se realiza ajuste para subsanar error en toma lecturas de los mismos perios, fundamentado en la diferencia lecturas entre la lectura mes de septiembre de 2023 y la lectura de la visita acta 146902 se verifico lectura de 2.819 m<sup>3</sup> que se debe dejar como registro de ultima lectura real para mes de febrero de 2024

**ARTICULO SEGUNDO:** Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición ante la Empresa y en subsidio el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo

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

Se informa al usuario que de conformidad con lo señalado en el artículo 69 y artículo 154 de la Ley 142 de 1994, de la anterior decisión procede el Recurso de Reposición ante la Empresa y el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, deberá interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, en las oficinas del IBAL SA ESP OFICIAL, ubicados en la Carrera 5ª No 41-16 Piso 2 Edificio F-25, o su envió a través de correo electrónico [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co)

### FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **25 de Abril de 2024**, se fija el presente Aviso en lugar público y visible; a nombre de (la) Señor(a): **ANA MILENA RUBIANO**.

---

**WILIAN QUIROGA VARGAS.**

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

### DESEFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **02 de Mayo de 2024**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado el (la) señor(a): **ANA MILENA RUBIANO**.

---

**WILIAN QUIROGA VARGAS.**

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

**Proyecto:** David Mejia