	<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 **168539** de **01 de Abril de 2024**, el cual se dio oportuna respuesta mediante acto administrativo **430-04045** de fecha **03 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 **RA472118685CO** al señor (a):


Señor (a): **GRACIELA RODRIGUEZ GUARNIZO**  
Dirección: **CL 68 # 1 B - 86 ARKANIZA I**  
Matrícula: **53539**  
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. **RA472118685CO** 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.

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

Ibagué, Abril 11 de 2024

Señor (a): **GRACIELA RODRIGUEZ GUARNIZO**  
Dirección: **CL 68 # 1 B- 86 ARKANIZA I**  
Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**  
Matricula y/o cuenta contrato No. 53539

**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 **168539**, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-04045**, proferido el **03 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 **04 de Abril de 2024**.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo **430-04045 03 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.**

Servicio Postal Nacional S.A. NIT 900.062.917-9 DG 25 G 85 A 55  
 Atención al Usuario: 01 8000 111 210 - servicioalcliente@72.com.co  
 Mistic Concesión de Carro

472

Remite

Remite: EMPRESA RODRIGUEZ GUARNIZO  
 Dirección: Cra 5 #41-16 edificio F25 local 202  
 Ciudad: TOLIMA  
 Departamento: TOLIMA  
 Código postal: 730006188  
 Envío: RA472118685CO

Destinatario

Destinatario: GRACIELA RODRIGUEZ GUARNIZO  
 Dirección: CL 68 # 1 B- 86 ARKANIZA I  
 Ciudad: TOLIMA  
 Departamento: TOLIMA  
 Código postal: 730004088  
 Fecha admisión:

472  
 4444  
 510

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9  
 Mistic Concesión de Carro/  
 CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2023  
 Centro Operativo: PO IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 11/04/2024 14:43:39  
 Orden de servicio: 17055504



RA472118685CO

Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. Dirección: Cra 5 #41-16 edificio F25 local 202 NIT/C.T.I:800089809	Referencia:430-04045 Teléfono:3114817068 Código Postal:730006188	Ciudad:IBAGUE Depto:TOLIMA Códiga Operative:4444490
Nombre/ Razón Social: GRACIELA RODRIGUEZ GUARNIZO Dirección:CL 68 # 1 B- 86 ARKANIZA I	Tel: Código Postal:730004086 Códige Operative:4444510	Ciudad:IBAGUE Depto:TOLIMA
Peso Físico(gra):200 Peso Volumétrico(gra):0 Peso Facturado(gra):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$8.750 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$8.750 COP	Dice Contener: 1 VISO Papele Crema Papele 3 pises Observaciones del cliente: 67586102 Pasos de	

Causal Devoluciones:  
 RE Refusado  
 NE No existe  
 NS No reside  
 NR No reclamado  
 DE Descartada  
 Dirección errada  
 Cerrada  
 No contactada  
 Fallecida  
 Apartado Clausurado  
 Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
 C.C. Tel: Hera:  
 Fecha de entrega: 15/04/2024  
 Distribuidor: c. 950  
 Gestión de entrega: Ter

4444  
 490  
 PO. IBAGUE  
 SUR



4444904444510RA472118685CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional DIBROO N 210 / Tel. contacto: 01 800 111 210

El presente documento es un instrumento de gestión emitido por el operador postal autorizado en Colombia por el Estado. Deberá ser devuelto al operador postal en el momento de la entrega. Para más información consulte el sitio web de Internet www.4-72.com.co

TULLIO TRUJILLO  
 C.C. 14396659

MANEJO DE LA GESTIÓN

> AVISO DE LLEGADA

PRIMERA GESTIÓN

HORA

> Remite: RA472118685CO

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 resguardo

Emp. DIZAS S.A. (Soc. 319861 / NIT: 902.802.803 - Camp. Bogotá - Av. C

<<4-72>>  
 Correo y mucho más

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

**ACTO ADMINISTRATIVO No 430- 04045  
(IBAGUÉ, ABRIL 03 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):                   **GRACIELA RODRIGUEZ GUARNIZO**  
DOCUMENTO:               28716244  
MATRICULA:               53539  
DIRECCION:               CL 68 # 1 B- 86 ARKANIZA I  
Correo Electrónico:     gracirodri19@hotmail.com  
TELEFONO:                3152094211


Tramite: respuesta radicado 6912/168539 del 01 de abril de 2024

**CONTENIDO DE LA PETICION**

Mediante radicado 6912/168539 del 01 de abril de 2024, presenta respuesta al señor(a): **GRACIELA RODRIGUEZ GUARNIZO** solicita a la empresa IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S. P OFICIAL, donde el usuario manifiesta: “...

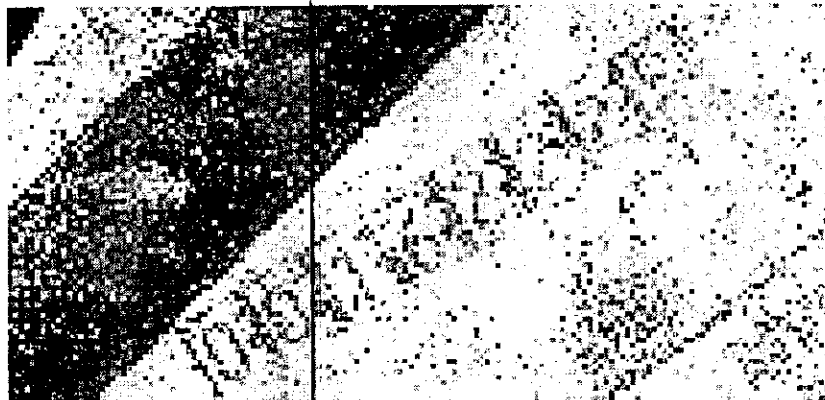
Como propietaria del apartamento ubicado en la calle 68 No. 1-886 barrio Arkaniza I se encuentra deshabitado desde el 1 de Enero del año 2023 y que no estoy utilizando el servicio de agua debido a que este apartamento no ha sido habitado desde el 1 de Enero del año 2023 y desde esa fecha se encuentra actualmente deshabitado debido que la Señora Gloria Ardila propietaria apartamento del 2º piso causo daños en todas las áreas de mi apartamento y este proceso está en la INSPECIÓN 9 DE POLICIA DEL JORDAN. Actualmente estoy pagando la suma de \$12.300. sin haber ninguno consumo de agua ni servicio de agua. Este apartamento es independiente el servicio de agua de los demás apartamentos por lo tanto no debe registrar ningún consumo de agua ni registrar en el contador (m3) porque esta esta deshabitado. Por lo anterior solicito a ustedes que se revise y se corrija el valor de \$ 42.500 correspondiente al periodo facturado del mes de febrero del año 2024 y que se haga una visita al apartamento y también se verifique el contador para saber porque esta registrando ese consumo.

...”

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

## PRUEBAS

1. Fotografías aportadas por el área de facturación del 05 de marzo de 2024 Matricula 53539 Lectura 00106m3.



## CONSIDERACIONES


Es importante señalar en primera instancia que conforme a lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en ningún caso proceden reclamos contra facturas que tengan más de cinco meses de expedidas. En efecto, el inciso 3º del artículo 154 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, y el mismo se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos.

Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide 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 periodo determinado.

*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*

*“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 y por tanto debe ser cancelado.”*

**PRIMERO:** De acuerdo a lo anterior, para el periodo de febrero de 2024 según la lectura aportada por el área de facturación y recaudo, se pudo comprobar que el predio de la

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

matrícula No53539 presenta la misma lectura del periodo anterior, se verifica el histórico de consumos como se demuestra en la siguiente imagen:



IBAL S.A. ESP OFICIAL

NIT: 800.089.809-6

## HISTÓRICO DE CONSUMOS

### Datos del suscriptor

Suscriptor: [53539] GRACIELA RODRIGUEZ GUARNIZO

Dirección: CL 68 # 1 B- 86 ARKANIZA I


Periodo	Tipo	Consumo	Promedio	Lectura	Anomalia	Respuesta a crítica
202402	Normal	11		162		Seguimiento de Lectura
202401	Normal			162		
202312	Normal			162		
202311	Normal			162		
202310	Normal			162		

Se puede evidenciar que, para el periodo de febrero de 2024 se presentó la misma lectura del periodo anterior, teniendo en cuenta lo anterior se procede a corregir el periodo de febrero de 2024 con **0m3**. Sosteniendo el cobro de cargos fijos.

Es importante que tenga claro, que el pago de los **CARGOS FIJOS, NO SON EXONERABLES**, debido a la disponibilidad del servicio, de acuerdo a el artículo 146 de la ley 142 de 1994, teniendo en cuenta que la empresa no prueba la causa del cobro por promedio. Dejando el ítem de cargos fijos por disponibilidad del servicio.

Ley 142 de 1994 que expresa: "No se cobrarán servicios no prestados, tarifas ni conceptos realizados, a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario".

La Superintendencia de Servicios Públicos en la Resolución No 20058100199985 del 28 de Julio de 2005 expresa con respecto a los Cargos Fijos: Los artículos 146 y 149 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios No 142 de 1994 dispone: 90.2 **Un Cargo Fijo**, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente de un servicio para el usuario, independientemente de su nivel de uso. Se consideran como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia".

	<b>RESPUESTA RADICADOS 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

**SEGUNDO:** Como el area de facturación en cada periodo toma registro de la lectura de la matricula N° 53539, en donde se evidencia que la lectura se detuvo de acuerdo al registro fotografico en 00162m3, lo cual es acorde a los hechos narados del peticionario(a), por ello esta dependencia considera no procedente efectuar visita al predio, en un desgaste administrativo y operativo, acudimos a la buena fe de los hechos narrados y por ello se procede a ajustar el periodo de febrero de 2024 al cobro de cargos fijos, eliminado el consumo promedio que, por un error involuntario del area de facturación y recaudo se emitió por promedio de consumo.

**TERCERO:** Ahora bien, cuando un predio se encuentra deshabitado y no tendra ocupación por un termino indefinido o no está prestando algun consumo, el IBAL ofrece el servicio de Congelación de Matricula, el cual consiste en congelar la emision de cobro por un termino de 6 meses renovables, por un periodo igual.

Para acceder a la servicio de Congelación, debe cumplir los siguientes requisitos y aportar la documentación requerida:

- Certificado de tradición y libertad no mayor a 90 dias de expedición
- Solicitud verbal o escrita de congelación
- Documento de poder del propietario, facultando al tercero firmado por ambas partes el apoderante y del apoderado.
- Fotocopias de documento de identidad del propietario y del apoderado
- Estar al día en los pagos de la facturación.


Si el tramite lo hace de manera directa el dueño de la propiedad, no es necesario el documento de poder al tercero. Es imperante que una vez se cumpla el termino de 6 meses.

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

### RESUELVE


**ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER** a las pretensiones del usuario y corregir para la matricula 53539 de acuerdo al artículo 154 de la ley 142 de 1994 el periodo de febrero de 2024 con consumo de 0m3, Sosteniendo el cobro de **CARGOS FIJOS, los cuales NO SON EXONERABLES.**

**ARTÍCULO SEGUNDO: INFORMAR** al peticionario(a) del servicio de Congelación ofrecido por el IBAL para la matricula No 53539.

 	<b>RESPUESTA RADICADOS 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>


**ARTÍCULO TERCERO:** Contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN ante este despacho y Subsidiariamente el de APELACION ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del documento anterior.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**



**JORGE MAURICIO CAMPOS BONILLA  
TECNICO ATENCION AL CLIENTE P.Q.R  
IBAL S.A E.S. P OFICIAL**



	<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): **GRACIELA RODRIGUEZ GUARNIZO**.

---

**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): **GRACIELA RODRIGUEZ GUARNIZO**.

---

**WILIAN QUIROGA VARGAS.**

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

Proyecto: David Mejia