	PUBLICACION DE AVISO PAGINA WEB	CÓDIGO: GC-R-AC-028
		FECHA VIGENCIA: 2021-09-28
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 01
		Página 1 de 1

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N.º **148127** de **21 de Octubre de 2022**, de conformidad con lo señalado en los Artículos 68 y SS de la ley 1437 de 2011, no se pudo realizar la notificación electrónica, personal ni por aviso del Acto administrativo N° **430-14447** del **11 de Noviembre de 2022**, en consecuencia, se fija el presente AVISO en la página web 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 Noviembre de 2022 al 01 de Diciembre de 2022**. En virtud a que se desconoce la información sobre el destinatario, habiéndose enviado a la dirección aportada; **CRA 4 A SUR No 37-36 PLAYA DOS BARRIO URIBE URIBE**

La empresa Servicios Postales Nacionales 4-72 a través de la guía No. **YG291710419CO** certifica la causal de devolución **“NO EXISTE”**

Se hace constar que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del presente aviso; de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 DE 2011.

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **25 de Noviembre de 2022**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): ANGEL HUMBERTO CORRALES.**

DESIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **01 de Diciembre de 2022**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): ANGEL HUMBERTO CORRALES.**

ventanilla
Nombre/Razón Social: EMPRESA SERVICIOS DOMICILIARIOS
Dirección: Cra 5 #41-16 edificio P2S 100
Ciudad: IBAGUÉ
Departamento: TOLIMA
Codigo postal: 730006168
Envío: Y629171041900

Superatario
Nombre/Razón Social: ANGEL HUMERTO CORRALES
Dirección: PASADISIA DE PUERTO BARRIO DE IBAGUÉ
Ciudad: IBAGUÉ
Departamento: TOLIMA
Fecha admisión:



NOTIFICACION POR AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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

bagué, Noviembre 21 de 2022

Señor (a): ANGEY HERNANDEZ TORRES
Dirección: CRA 4 A 5001 PASADISIA DE PUERTO BARRIO DE IBAGUÉ
Ciudad: IBAGUÉ- TOLIMA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. 11111111

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 436-14447, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número 436-14447, profiendo el día 14 de Noviembre de 2022.

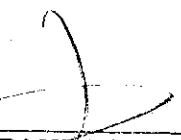
Quedando por medio de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; por no haber comparecido a notificarse personalmente dentro del término concedido en la comunicación enviada el día 14 de Noviembre de 2022.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo 436-14447 del día 14 de Noviembre de 2022.

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

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

Atentamente,


WILINTON JARAMILLO HERRERA.
Lider Gestión de Atención al Cliente y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

Proyecto: David Mejia - Aux. Administrativo.

472

Miércoles Mensajería Expresa/

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PD IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 21/11/2022 14:30:39



YG291710419C0

Orden de servicio: 15704819

4444
000

Remite

Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.
 Dirección: Cra 5 #41-16 edificio F25 local 202 NIT/C.C.T.: 600089809

Referencia: 430-14447 Teléfono: 3114617069 Código Postal: 730006168

Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusada	<input type="checkbox"/> C1	C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> No existe		<input type="checkbox"/> N1	N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	Na reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

4444
490

Destinatario

Nombre/ Razón Social: ANGEL HUMERTO CORRALES
 Dirección: CRA 4 A SUR No. 37-36 PLAYA DDS BARRIO URIBE URIBE

Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000
 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

PO: IBAGUE
SUR

Valores

Peso Físico(grams): 200
 Paso Volumétrico(grams): 0
 Peso Facturado(grams): 200
 Valor Declarado: \$0
 Valor Flete: \$3.100
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$3.100 COP

Dice Contener: AMSO *en el USB NO hay y.o.*

Observaciones del cliente: *hay 2, 3, 4 y 5*

Fecha de entrega: *22-11-22*

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega: *1er 22-11-22* 2do




44444984444000YG291710419C0

*Jimmy
8700*

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 11211 / Tel. contacto: (57) 4722600

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72, tratara sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 22

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-14447
(11 de Noviembre del 2022)

“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,

Nombre: ANGEL HUMBERTO CORRALES CC 65.729.775.
Dirección: CRA 4 A SUR No. 37-36 PLAYA DOS BARRIO URIBE URIBE.
Celular: 3143998566
Correo electrónico: marco.aurelio_1954@hotmail.com
Matricula N° 79622.
Ciudad

Asunto: Radicado No 148127-15693 del 21 de Octubre del 2022.

CONSIDERACIONES

Que el señor **ANGEL HUMBERTO CORRALES**, a través del correo electrónico presenta derecho de petición solicitando las mismas pretensiones del **Radicado N° 148127-15693 del 21 de Octubre del 2022:**

Ibaguá, 20 de Octubre de 2022

Señor
GERENTE
IBAL
Ciudad

IBAL S.A. ESP. OFICIAL
 CENTRO DE DOCUMENTACIÓN
 CORRESPONDENCIA REGIONAL
 IBAL
 NO. RADICADO: 15693
 FECHA: 21 HORA: 11:15
 FOLIO: 13 MATRICULA: 79622
 RECIBIDO POR: ROS LAGUNA

REFERENCIA: DERECHO DE PETICIÓN SOBRE NUEVOS HECHOS SOBREVINIENTES. LEY 142/94 146727
 MATRICULA NÚMERO 79622

ANGEL HUMBERTO CORRALES MENDEZ, mayor, identificado con la cédula de ciudadanía número 17 700 180 de Puerto Rico Caquetá, actuando como usuario del servicio público de agua potable y alcantarillado, en el bien inmueble situado en la Cra 4 A Sur N 37-36 Playa Dos Barrio Uribe Uribe atentamente concuro a su despacho con el fin de peticionarlo que previo estudio de los fundamentos de hecho y de derecho contenidos en este documento, se accedan a las ulteriores pretensiones que invocaré en el acápite respectivo de acuerdo a los siguientes:

1. HECHOS

PRIMERO.- El suscrito es usuario del IBAL respecto al servicio público de acueducto y Alcantarillado en la vivienda arriba señalada.

SEGUNDO.- Presente derecho de petición radicado el día 08 de Septiembre de 2022 con número 13184 interno del IBAL.

TERCERO.- Para tal efecto transcribo parcialmente los términos del derecho de petición con radicado interno 13184 del 2022:



IBAL

LA EMPRESA
EMPRESA IBAQUEÑA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL

SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

VERSIÓN: 03

Página 2 de 22

EXTRACTOS DEL DERECHO DE PETICIÓN.

1.2.- Como causa y efecto del daño de una conectida solicite la intervención de la empresa IBAL a través de los operarios para que arreglarán el defecto.

1.3.- Los operarios llegaron a mi residencia y reemplazaron con un metro de manguera la que se encontraba rota.

1.3.1.- Luego llegó una facturación de IBAL corolario del arreglo mínimo del daño, por la suma de \$400.000.00 y me causó sorpresa que facturaban el valor de otros materiales, tales como cemento, arena materiales que no fueron utilizados al reemplazar la manguera, y también se facturaba la mano de obra y otros.

1.3.2.- Esta facturación de la época era y sigue bastante arbitraria, e hice la reclamación respectiva y no obtuve respuesta alguna, excepto la continuación de la facturación en el mismo sentido.

2.- El IBAL tiene la obligación de acreditar mediante prueba documental (i) documento donde conste la entrega de los materiales al operario que fue realizar el arreglo y el valor de los mismos (ii) documento donde conste el arreglo que ejecutaron los operarios.

2.1.- Por esta razón me negué a pagar el valor de la facturación de los presuntos materiales colocados en el arreglo de la manguera.

3.- La ley 142/94 establece que en las facturas solo se puede incluir el valor del suministro del servicio de acueducto y alcantarillado, más no se pueden realizar otros cobros, diferentes ni suspender el servicio por no pagarse cobros de materiales que no han sido colocados.

4.- PRETENSIÓN

4.1.- Que la Empresa IBAL elimine de la facturación número 13746348 y anteriores los cobros por concepto de materiales corolario del arreglo del daño sufrido en la manguera o conectida para obtener el servicio público de agua potable (excepto que la empresa exhiba de manera física o a través de pantalla del envío electrónico de la documentación que



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

VERSIÓN: 03

Página 3 de 22

acredite: (i) documento donde conste la entrega de los materiales al operario que fue realizar el arreglo y el valor de los mismos (ii) documento donde conste el arreglo que ejecutaron los operarios.

4.1.1.- Quedando entendido que mientras se resuelva esta reclamación pagará únicamente el consumo hasta tanto quede resuelta la susodicha reclamación

5.- Que se notifique a las partes jurídicamente interesadas

6.- Notificaciones - Cra 4 A Sur N 37-36 Playa Dos Barrio Uribe Uribe Ibagué Tolima Cel. 314398566 autorizo para que toda información sea enviada al correo electrónico: marco.aurelio_1954@hotmail.com

Cordialmente,

ANGEL HUMBERTO CORRALES MENDEZ
C.C.N. 17.700.180 de Puerto Rico Caquetá

CUARTO.- Mediante acto administrativo 439 12445 del 28 de Septiembre de 2022 el cual cobró fuerza de ejecución ya que fue notificado por aviso el día 05 de Octubre de 2022, se decidió en la parte resolutive en el artículo 1º, y conjuntamente por unidad de materia con el artículo 3º su resolutivo " se confirma el valor total de la factura de la orden de trabajo de acueducto número 189665 el material probatorio del grupo de emergencias de la empresa no indica que fue ejecutada en la Cra 4 A sur n 37-36 con matrícula IBAI 79622, pero no se menciona el valor de esta OTEA, lo cual constituye un descuido o falta de técnica informativa de la Empresa, ya que al no colocarse valor deja en incertidumbre al usuario. Se aclara que si quedar sincronizado este acto administrativo quedan resuelto el derecho de petición con radicación 13164 IBAI que cobija situaciones anteriores tal como se solicitó en el acápite de las pretensiones


QUINTO.- Me dirigí al IBAI con el asesor jurídico acostumbrado a la ventanilla número 02 el día 19 de Octubre de 2022 y fuere atendido de manera muy cortés por el servidor público encargado, y después de un amable diálogo donde requeríamos información del valor de la OTEA correspondiente número 189665 extraído del sistema computarizado el documento titulado INFORME DE CARTERA POR CONCEPTOS POR SUSCRIPCIÓN donde de manera extraña y confusa aparece en la columna NITRO del documento de derecha a izquierda 42 meses de atraso por concepto de cargo fija acueducto consumo básico AC consumo complementario, instalación y suspensión como otros, con un atraso de pago de 42 meses, igualmente con relación al abastecimiento aparece un atraso de (18) meses por los conceptos de cargo fija alta consumo básico AL consumo complementario AL y otros conceptos donde COVID -19 \$33.526 oo con un atraso de (18) meses

SEXTO.- El concepto que aparece en la columna de acueducto denominado reparación acueducto OTEA por la suma de \$72.534 oo es la única suma que me añado a pagarla

SEPTIMO.- El usuario en venido pagando las facturaciones presentes y retrospectivas, las cuales son emitidas por el IBAI, incluyendo todos los conceptos de acueducto y alcantarillado y otros razón por la cual es extraño porque nunca me ha suspendido el servicio estando obligado a hacerlo según la obligación legal que tiene la Empresa conforme al artículo 140 y 141 de la ley 142 de 1994 y el no hacerlo implica la ruptura de la solidaridad, lo que constituye indicio de que al ser pagando la facturación correspondiente al consumo de agua potable, y abastecido Otro indicio corresponde a las facturaciones 11736734 - 11635439 - 11367501-1004464-12468878 y 12702026 que ameo de fotocopia y las demás facturaciones que no aportó con sello de pago debido a que por su antigüedad las ameo a la basura, pero se encuentran lógicamente en el sistema informático del IBAI.

1.- PRETENSIONES

1.1. Que la Empresa de acueducto y alcantarillado IBAI proceda a declarar (i) el suscrito solo adeuda la suma de \$72.534 oo por concepto de reparación acueducto OTEAS según informe de cartera extraído el Miércoles 19 de Octubre de 2022 a las 10:03 (documento que anexo) (ii) que el informe sobre el atraso de (42) meses un pago de acueducto de suministro de agua potable del acueducto y alcantarillado y donde COVID -19 es avanzado y por lo tanto, se elimino del sistema el informe sobre esta presunta deuda, y por lo tanto, proceda el IBAI, a corregir la información de cartera por concepto por suscripción, declarando a paz y salvo al suscrito ANGEL HUMBERTO CORRALES MENDEZ por estas conceptos (iii) que el acto administrativo número 403612445 se encuentre ejecutado

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL	CÓDIGO: GC-R-AC-009
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 4 de 22

PRUEBAS

- Las que reposan el sistema de información software Solin.
- **Acto Administrativo N° 430-12445 del 27 de Septiembre del 2022, respuesta al Radicado 13184-1466558 del 08 de Septiembre del 2022.**

CONSIDERANDO

La empresa procede a dar respuesta de conformidad con el **Artículo 153 de la Ley 142 de 1994** dentro del término de Ley.

Primero: FRENTE A LOS HECHOS: PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO: radicado 148127-15693 del 21 de Octubre del 2022.

1. HECHOS


PRIMERO.- El suscrito es usuario del IBAL respecto al servicio público de acueducto y alcantarillado en la vivienda arriba señalada.

SEGUNDO.- Presenta derecho de petición radicado el día 08 de Septiembre de 2022 con número 13184 dentro del IBAL.

TERCERO.- Para tal efecto transcribo permitiendo los términos del derecho de petición con radicado interno 13184 del 2022:

Me permito indicarle que la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, ya había dado trámite a este escrito, que versa sobre los mismos hechos mediante el siguiente **Radicado N° 146558-13184 del 08 de Septiembre del 2022**, por medio del cual se emitió respuesta con el **Acto Administrativo N°430-12445 del 27 de Septiembre del 2022** enviados al correo aportado marco.aurelio_1954@hotmail.com respuesta emitida dentro de los 15 días legales. Ver copia pretensiones:

ENVIO DE NOTIFICACION CORREO ELECTRONICO

	NOTIFICACION ELECTRONICA	CÓDIGO: GC-R-AC-009
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2022-08-30
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 1

430-12445

Boqueté, 27 de septiembre de 2022

SEÑOR(A): ANGEL HUMBERTO CORRALES MENDOZA
DIRECCION: Carretera 4 A Sur No. 37-96 Playa 2 Barrio Urbía Urbía
MATRICULA: 75922
CORREO ELECTRONICO: marco.aurelio_1954@hotmail.com


ASUNTO: Notificación del Acto Administrativo No. 430-12445 del 27 de septiembre de 2022. Radicado No. 13184-146558 de fecha 08 de septiembre del 2022.

Con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 40 de la Ley 1427 de 2011 Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el interesado haya aceptado este medio de notificación. Al contar con autorización expresa, viene 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 Notificaciones@ibalsig.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. CONTRA LA ÚLTIMA 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 diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del documento anterior.
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, será notificado por AVISO DE CONFORMIDAD con el ART. 159 de la Ley 142 de 1994 y artículo 69 del C.P.A.C.A.

Atentamente,


JENNIFER LORA DE LA ROSA
TÉCNICO ATENCIÓN AL CLIENTE P.O.R
IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL

 <p>IBAL <small>LA ESPERANZA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</small></p>	<p>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 5 de 22


1.1 Por medio Acto Administrativo N°430-12445 del 27 de Septiembre del 2022, se emite repuesta al RADICADO N° 146558-13184 del 08 de Septiembre del 2022: **NO ACCEDE** a las pretensiones del usuario y/o suscriptor:

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

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Se procede a verificar la factura y se identifica que a la matrícula 79622, se está facturando una orden de trabajo de acueducto la cual esta bajo el No. 189665 del 13 de junio de 2019, para lo cual se anexa registra fotográfico y orden de trabajo, conforme a parte motiva del presente acto administrativo.

10

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

ARTICULO SEGUNDO: De igual forma, debe tener en cuenta que la domiciliaria no solamente abarca la red interna de su inmueble, va mas alta, desde la conexión a la red matriz hasta llegar al medidor y de allí su distribución interna a través de una manguera de ½", y es cierto y en concordancia al decreto 302 de 2000 que reseña en el escrito; a la empresa prestadora del servicio le corresponde el mantenimiento y reposición de la red hidráulica matriz o principal, entendiéndose que el diámetro de dicha red oscila entre las 3" hasta las 6", es por ello que tanto el costo como el impacto de la afectación es mayor al de una domiciliaria.

ARTICULO TERCERO: Se confirma el valor total de la factura, de la orden de trabajo de acueducto No. 189665, el material probatorio del grupo de emergencias de la empresa nos indica que fue ejecutada en la Carrera 4 A Sur No. 37-36, con matrícula Ibal No. 79622.


ARTICULO CUARTO: NOTIFICAR al usuario el contenido del presente acto Administrativo desde el buzón de correo electrónico notificacioneselectronicas@ibal.gov.co mediante su envío en formato tipo PDF previamente suscrito con firma mecánica o escaneada.

ARTICULO QUINTO: Contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN y subsidiariamente el 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 documento anterior, en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

NOTIFIQUESE y CUMPLASE


JENNIFER LEONOR OLAZ PEREZ
TECNICO ATENCION AL CLIENTE P.G.R
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

Fueron concedidos los recursos de Reposición y Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos CPACA.

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 6 de 22

Segundo: Por lo anteriormente expuesto y de acuerdo al análisis de su caso, está siendo reiterativa en la reclamación, mediante el siguiente Radicado:

NUMERO DE RADICADO	NUMERO DE OFICIO	NOTIFICADO
RADICADO 146558-13184 del 08-09-2022	Acto Administrativo Nº 430-12445 del 27-09- 2022	Enviado por correo ELECTRONICO aportado por el petente marco.aurelio_1954@hotmail.com

De acuerdo a lo anterior, tenemos que mencionar que esta pretensión es reiterativa considerando que la misma fue expuesta por medio de peticiones iniciales las cuales tuvieron oportunas respuestas, por lo tanto nos atenemos a las respuestas dadas en los actos administrativo mencionado 430-12445 del 27 de Septiembre del 2022, los cuales se encuentran en firme.

El artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 frente al derecho fundamental petición precisa que, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, en los términos señalados en dicha norma y por motivos de interés general o particular, así como obtener pronta resolución.


En ese sentido, la referida norma regula los términos para resolver, las modalidades de presentación del derecho, el contenido de las peticiones, entre otras.

El parágrafo del artículo 16, relacionado con el contenido de las peticiones, prevé que la autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, y que no sean necesarios para resolverla.

En relación con las peticiones reiterativas, contenida en el inciso segundo del artículo 19 de la mencionada ley establece:

"Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores." La Corte Constitucional, en sentencia T-414/95 de septiembre 13 de 1995, Magistrado Ponente José Gregorio Hernández Galindo, y con anterioridad a la vigencia de la Ley 1475 de 2011, señaló que:

"El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha.

 IBAL <small>LA ESPERANZA</small> <small>EMPRESA IBAQUERA DE</small> <small>ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</small>	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 7 de 22

Sobre esta materia la Corte Constitucional ha señalado: "Así, pues, contestada una petición en sentido contrario al querido por el solicitante, no es razonable que éste pretenda vulnerado su derecho cuando la administración deja de responderle peticiones iguales sin haber cambiado la normatividad que gobierna el asunto y permaneciendo las mismas circunstancias consideradas al resolver en la primera oportunidad" (Cfr. Corte Constitucional, Sala Quinta de Revisión, Sentencia T-121 del 21 de marzo de 1995).

Igualmente, en Sentencia T-1075/03 de noviembre 13 de 2003, Magistrado Ponente Dr. Marco Gerardo Monroy Cabra, la Corte destacó:

"El artículo 23 constitucional indica que la petición debe presentarse en términos respetuosos. Este presupuesto se ve reforzado con el contenido del artículo 4 de la Carta Política según el cual "es un deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades." b. El presentar peticiones de copias de documentos implica, en caso de que sea un alto número, asumir el costo de éstas. La norma que impone esta obligación fue demandada ante la Corte y se encontró exequible. d. Además, se deben respetar los requisitos establecidos en los capítulos II, III, IV, y V del Código Contencioso Administrativo (artículos 5 al 25). e. Como ningún derecho es absoluto, se requiere que no esté demostrado que se presenta un abuso del derecho de petición. Estas obligaciones deben ser asumidas cabalmente por toda persona que haga uso de su derecho y el hecho de incumplirlas legitimará la ausencia de respuesta de la administración." (Subrayado fuera del texto)

Es por este motivo que el presente Acto Administrativo quedará en firme. Lo anterior dando aplicación a lo mencionado por la **ley 1437 de 2011 en su artículo 87.**

*"...Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme: **Cuando contra ellos no proceda ningún recurso**, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.*

Tercero: INFORMATIVO: FRENTE A LO SIGUIENTE:

EXTRACTOS DEL DERECHO DE PETICIÓN.

1.2.- Como causa y efecto del daño de una cometida solicite la intervención de la empresa IBAL a través de los operarios para que arreglarán el defecto.

1.3.- Los operarios llegaron a mi residencia y reemplazaron con un metro de manguera la que se encontraba rota.

1.3.1.- Luego llegó una facturación del IBAL corolario del arreglo máximo del daño, por la suma de \$400.000.00 y me causó sorpresa que facturaban el valor de otros materiales, tales como cemento, arena materiales que no fueron utilizados al reemplazar la manguera, y también se facturaba la mano de obra y otros.

1.3.2.- Esta facturación de la época era y sigue bastante arbitraria, e hice la reclamación respectiva y no obtuve respuesta alguna, excepto la continuación de la facturación en el mismo sentido.



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

VERSIÓN: 03

Página 8 de 22

AL PUNTO 1.2: Me permito indicarle que le fue informado y/o notificado, la respectiva reparación de ACUEDUCTO, como lo es el soporte de ACTA DE VISITA del 16 de Septiembre del 2022.

REPORTE DE LA OTEA 11-06-2022 REPARACION 19-06-2019

FORMULARIO DE CONSULTA - REPORTE No. 189665

INFORMACION DEL REPORTE

General	Fecha de Reporte	2019-06-11	Hora de Reporte	16:30:00	Modo de Reporte	TELFÓNICO
Estado del Reporte	FINALIZADO			Nro. Llamadas	1	
Nombre del Usuario	HUMBERTO CORRALES			Teléfono Usuario	3143998566	
Dirección del Reporte	CARRERA 4 SUR NUMERO 37-36					
Barrio del Reporte	95-URIBE URIBE					
Descripción del Reporte	N					
Tipo de Reporte	FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO - DIVISION TECNICA ACUEDUCTO					
Digitó	BEATRIZ CELIS					

ENVIO AL CONTRATISTA O AL AREA ENCARGADA

General	Fecha Información	2019-06-11	Hora Información	16:41:36	Duración Desde El Reporte	00:11:36
Móvil	MÓVIL 11 - CONTRATISTA EMERGENCIAS ACUEDUCTO					
Observaciones	NINGUNA					
Envío	BEATRIZ CELIS					

INICIO DE EJECUCIÓN (ATENCIÓN O PROGRAMACIÓN DEL REPORTE)

General	Fecha Inicio Ejecución	2019-06-19	Hora Inicio Ejecución	10:34:47	Duración Desde El Reporte	186:04:47
Móvil	BOCATOMA CAY					
Observaciones	FUGA DOMICILIARIA DE 1.7					
Clase de Red	Red Domiciliaria					
Diametro	1 1/2"					
Confirmó	HAROLD LERMA					



**RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL**

**SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN**

CÓDIGO: GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

VERSIÓN: 03

Página 9 de 22

AL PUNTO 1.3: Me permito informarle los materiales utilizados para la reparación de la otea N° 189665 del 19-06-2022:

QUIEN EJECUTA: Se presentó la Cuadrilla 4, el 19 de Junio del 2022, se solucionó FUGA DOMICILIARIA DE 1/2"

ACTIVIDAD 1: Se soluciona fuga domiciliaria de 1/2" se recupera con el mismo material: 13-06-2019.

ACTIVIDAD 2: Se soluciona fuga domiciliaria de 1/2" pendiente recuperación de concreto, sitio queda señalizado medidas 1X0.80X0.60 No. Medidor C16-705827.

ACTIVIDAD 3: Se recupera el CONCRETO

MATERIALES: 2 uniones PF de 1/2" 50cm de manguera de 1/2 materiales segunda actividad medidor N° C16-705827 2 uniones pf 1/2 1 metro de manguera 1/2

SOLUCIÓN DEL REPORTE

Tempo Actividad	Fecha Inicio Solución	2019-06-19	Hora Inicio Solución	16:30:00	Fecha Terminación Solución	2019-06-19	Hora Terminación Solución	16:35:00
Duración Actividad	00:05:00		Duración Desde El Reporte		192:05:00			
Dirección Real	CRA 4 SUR # 37 - 36 URIBE URIBE							
Código Suscriptor	00000000300000			Matricula Susc.	0			
Tipo de Reporte Solución	2 - FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO							
Descripción Solución	SE SOLUCIONA FUGA DOMICILIARIA DE 1/2" SE RECUPERA CON EL MISMO MATERIAL							
Operario Ejecuta	CUADRILLA 4							
Actividad 1 - Fecha 1	SE SOLUCIONA FUGA DOMICILIARIA DE 1/2" SE RECUPERA CON EL MISMO MATERIAL - 2019-06-13							
Actividad 2 - Fecha 2	SE SOLUCIONA FUGA DOMICILIARIA DE 1/2, PENDIENTE RECUPERAR EN RECEBO Y CONCRETO, SITIO QUEDA SEÑALIZADO, MEDIDAS 1x0.80x0.60. No. MEDIDOR C16-705827 - 2019-07-17							
Actividad 3 - Fecha 3	SE RECUPERA EN CONCRETO - 0000-00-00							
Recebo - Fecha	NO - 0000-00-00			Pay - Fecha	NO - 0000-00-00			
Recebo Larg.Anch.Prof.	Largo = 0.00 / Ancho : 0.00 / Profundo : 0.00			Bultos Cemento	0.00			
Mate: Alcantarillado	2 UNION PF DE 1/2" 50 CM DE MANGUERA DE 1/2 MATERIALES SEGUNDA ACTIVIDAD MEDIDOR No. C16-705827 2 UNIONES PF DE 1/2 1 MT DE MANGUERA DE 1/2							
Digitó	HAROLD LERMA							



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL

SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

VERSIÓN: 03

Página 10 de 22

AL PUNTO 1.3.1: Señor usuario por medio de la presente como se le indica en el punto anterior, se cobra la actividad y los materiales relacionados en el punto anterior. En el registro fotográfico se logra identificar el uso de cemento.

MATERIALES: 2 uniones PF de ½" 50cm de manguera de ½ materiales segunda actividad medidor N° C16-705827 2 uniones pf ½ 1 metro de manguera ½

AL PUNTO 1.3.2: Señor petionario como se le informa frente al concepto de OTEA N° 189665, fue debatida con el Acto Administrativo N° 430-12445 del 27 de Septiembre del 2022.

FRENTE A SU PETICION: Extractos del derecho de petición?:

EXTRACTOS DEL DERECHO DE PETICIÓN.

1.2.- Como causa y efecto del daño de una cornetada solicite la intervención de la empresa IBAL a través de los operarios para que arreglarán el defecto.

1.3.- Los operarios llegaron a mi residencia y reemplazaron con un metro de manguera la que se encontraba rota.

1.3.1.- Luego llegó una facturación de IBAL corolario del arreglo mínimo del daño, por la suma de \$400.000.00 y me causó sorpresa que facturaban el valor de otros materiales, tales como cemento, arena materiales que no fueron utilizados al reemplazar la manguera, y también se facturaba la mano de obra y otros.

1.3.2.- Esta facturación de la época era y sigue bastante arbitraria, e hice la reclamación respectiva y no obtuve respuesta alguna, excepto la continuación de la facturación en el mismo sentido.

CUARTO.- Mediante acto administrativo 430 -12445 del 28 de Septiembre de 2022 el cual cobró fuerza de ejecución ya que fue notificado por aviso el día 05 de Octubre de 2022, se decidió en la parte resolutive en el artículo 1°, y conexasmente por unidad de materia con el artículo 3° se resuelve " se confirma el valor íntegro de la factura de la orden de trabajo de acueducto número 189665 el material probatorio del grupo de emergencias de la empresa no indica que fue ejecutada en la Cra 4 A sur n 37-36 con matrícula IBAL 79622, pero no se menciona el valor de este OTEA, lo cual constituye un descuido o falta de técnica probatoria de la Empresa, ya que al no colocarse valor deja en incertidumbre al usuario. Se actúa que al quedar ejecutoriado este acto administrativo quedan resuelto el derecho de petición con radicación 13184 IBAL que cubre situaciones anteriores tal como se solicitó en el acápite de las pretensiones.

Señor petionario me permito indicarle de manera reiterativa que sus pretensiones frente a la reparación ya fueron explicadas por la Empresa IBAL S.A .E.S.P OFICAL, por medio del acto Administrativo N° 430-12445 del 27 de Septiembre del 2022.



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

VERSIÓN: 03

Página 11 de 22

Ahora bien la OTEA fue cargada a partir del periodo de **Abril del 2020**, el costo inicial sin intereses de mora fue de **\$345.300**.

FECHA	OTEA	MOTIVELA	CUBIERTA	FOR	DIRECCION	CALLE #1-75	MATERIALES SIN IVA	IVA DE LOS MATERIALES	VALOR TOTAL DE LOS MATERIALES	VALORES ADICIONALES	VALOR
11/06/2019	189603	9620	3	FUGA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO	CALLE TS # 6-1N	INTERLAKENE L CARMEN	\$ 14.324	\$ 2.836	\$ 17.760	\$ 231.740	\$ 249.500
17/07/2019	189665	79622	4	FUGA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO	CRA 4 SUR # 37-36	URIBE URIBE	\$ 37.527	\$ 7.130	\$ 44.657	\$ 300.643	\$ 345.300

2- El IBAL tiene la obligación de acreditar mediante prueba documental (i) documento donde conste la entrega de los materiales al operario que fue realizar el arreglo y el valor de los mismos (ii) documento donde conste el arreglo que ejecutaron los operarios.

2.1- Por esta razón me negué a pagar el valor de la facturación de los presuntos materiales colocados en el arreglo de la manguera.

3- La ley 142/94 establece que en las facturas solo se puede incluir el valor del suministro del servicio de acueducto y alcantarillado, más no se pueden realizar otros cobros, diferentes ni suspender el servicio por no pagarse cobros de materiales que no han sido colocados.

Señor peticionario como se le informa en los puntos anteriores, esta información solicitada, también se le indica a los usuarios a través del acta de visita de la reparación de las oteas:

UNION OPERARIA		FECHA RECUPERACION		MATERIALES		PROGRAMA	
UNION OPERARIA	FECHA RECUPERACION	MATERIALES	MATERIALES	LARGO	ANCHO	PROFUNDO	PROFUNDO
13	9	189665	189665				
NOMBRE DEL ESTUARIO <i>OTEA 4 SUR # 37-36 URIBE URIBE</i>				DESCRIPCION DEL CUESTO <i>OTEA 4 SUR # 37-36 URIBE URIBE</i>			
MATERIAL COMPENSADO EN UNO <i>2 unidades por de 1/2 Socon de mancuerna de 1/2</i>				PLANEA MATERIAL LARGO ANCHO PROFUNDO			
INFORMACIONES <i>De solicitud Fuga en mancuerna domiciliar de 1/2 que se instaló fugada y se reparó en el mismo material y se cuenta con medidor</i>				4/24/25 75 217344			



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

VERSIÓN: 03

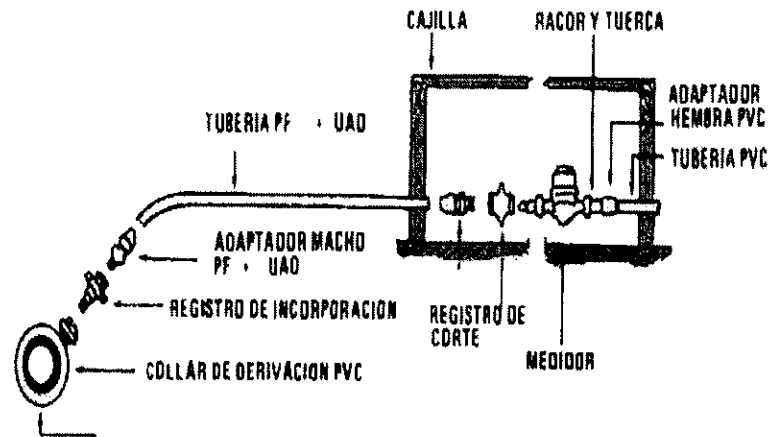
Página 12 de 22

ORDEN DE TRABAJO

		ORDEN DE TRABAJO DE ACUEDUCTO (OTBA) SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CONTROL DE CALIDAD FECHA VIGENCIA: VERSIONES: PAGINA 1 DE 1		
INICIO OBRAS FIN ARRIBO FIN RECAPITACION	17 01 2019	183665	1000 500000 5			
NOMBRE DEL USUARIO DIRECCION CAL CENTER DIRECCION REAL DEL PAÑO MATRÍCULA REPORTE DE REPARACION ÍTEM REPARADO E INFORMACION MATERIAL COMPLEMENTARIO DE USO		CRA-4 ⁵⁵² # 37-37 URIBE URIBE		LARGO L.m	ANCHO 80	PROFUNDO 60
2 UNIONES 1/2"		1 ml de roscas 1/2"				
FINCA FRONTE MANTENIMIENTO REFERENCIA COMPLETOR		SISTEMA H H H				
N° MEDIDOR LECTURA		C16-105827				
OBSERVACIONES		se soluciono fuga de servicio 1/2"		AUTORIZO A LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. ORIGINAL A		
Rendimiento recuperado en recibo y recibo		queda sembrado numero de medidor		LLENAR LOS DATOS CORRESPONDIENTES A LA REPARACION DE LA ACOMETIDA		

Ahora bien, respecto a que es deber y obligación de la empresa mantener en buen estado las redes de suministro se informa que la empresa realiza dichos arreglos de manera adecuada y que estos arreglos no se ven cobrados a los usuarios; se le recuerda que su acometida va desde el registro de corte hasta que se conecta a nuestra red, por lo tanto, es su deber pagar la reparación efectuada a su acometida.

Imágenes explicativas:



Conexión Domiciliaria

Como queda probado la reparación del daño se efectuó en la acometida de su propiedad, por lo tanto, los gastos de reparación corren por su cuenta.


Por lo anterior, el usuario debe asumir el cobro que nace con ocasión a la fuga domiciliaria que presentó el predio, haciendo precisión que el servicio fue solicitado a la empresa, teniendo la usuaria la posibilidad de haber efectuado la reparación por su cuenta, atendiendo que los daños de la domiciliaria son de su exclusiva responsabilidad por ser esta de su propiedad, así como de asumir los costos que demandara la reparación respectiva, trasladando la responsabilidad de la reparación al IBAL, por lo tanto se niega la solicitud de no ser cobrado dicho valor.

Respecto a que debió ser informada me permito indicarle que en el contrato de condiciones uniforme de esta entidad se indica:

REPARACIÓN DE ACOMETIDAS DOMICILIARIAS

De acuerdo con lo establecido en la definición de acometida domiciliaria de acueducto, el costo por el arreglo de la misma, debe ser asumido por el Suscriptor o Usuario, quien podrá hacer su cambio y/o reparación directamente o solicitarlo al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en cuyo caso se le cobrará en la facturación mensual según listado de precios que fijará el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

El artículo 135 de la ley 142 de 1994, señala: Artículo 135. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

 IBAL <small>EMPRESA IBAQUEÑENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</small>	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 14 de 22

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

Por lo anterior, en el presente caso lo que la empresa está facturando es un servicio adicional que se suministró al predio, por un arreglo en la acometida domiciliaria que es responsabilidad exclusiva del usuario, por tanto, no es viable jurídicamente que la empresa con fundamento en el artículo indicado descuente bienes o servicios que se prestan, sin que tengan relación directa con el consumo o desviaciones significativas que se ocasionaron en el inmueble.


Cabe agregar que mediante el contrato de condiciones uniformes de la empresa se adquieren derechos y obligaciones por partes de los suscriptores y/o usuarios que se deben cumplir a cabalidad las cláusulas estipuladas en dicho acuerdo, es así, que se entiende que la usuaria es conocedora al momento de suscribir el contrato de condiciones uniformes con la empresa y de ahí debe cumplir a cabalidad las obligaciones que adquiere con la empresa.

Lo anterior, conforme a lo señalado por la ley 142 de 1994 que las redes o acometidas domiciliarias son de propiedad de los usuarios y todos los daños y gastos originados por éste correrán por cuenta del mismo”.

El contrato de condiciones uniformes establece: “CLÁUSULA OCTAVA- CONEXIÓN Y PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: El acceso al servicio se hará mediante las conexiones aprobadas por el IBAL S.A E.S.P. OFICIAL. Las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán de propiedad de quien los hubiere pagado si no fuesen INMUEBLES POR ADHESIÓN, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes.”

“CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - CONEXIÓN Y PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:

el acceso al servicio será mediante las conexiones aprobadas por el IBAL S.A E.S.P. OFICIAL. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán del suscriptor sin perjuicio de la aplicación del régimen de reconocimiento de mejoras a que se refiere el Código Civil Colombiano. Cuando el IBAL S.A E.S.P. OFICIAL construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 15 de 22

prueba de los gastos que realice y dichos costos serán cobrados al suscriptor o usuario por intermedio de la facturación.

PARAGRAFO: Las cámaras se deberán instalar de acuerdo con las normas técnicas establecidas por el IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL y serán ubicadas en un lugar que permitan la lectura de manera conveniente. La modificación del lugar de ubicación de las cajillas será de cuenta del suscriptor o usuario.”

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- CONEXIÓN Y PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: *el acceso al servicio será mediante las conexiones aprobadas por el IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán del suscriptor sin perjuicio de la aplicación del régimen de reconocimiento de mejoras a que se refiere el Código Civil Colombiano. Cuando el IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice y dichos costos serán cobrados al suscriptor o usuario por intermedio de la facturación.*

*Igualmente, el artículo 28 de la ley 142 de 1994, manifiesta que las empresas de servicios públicos sólo **son responsables del mantenimiento y reparación de las redes locales.***

*Ahora bien, para los servicios de acueducto y alcantarillado, el inciso segundo del artículo 20 del Decreto 302 de 2000 **establece que el costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios...***

Es importante precisar que la empresa atiende un alto volumen de reparaciones de domiciliarias previa solicitud de nuestros usuarios al CALL CENTER, como en el caso que nos ocupa donde usted llama a la empresa, efectuadas a través de un contratista externo, el cual a través de un contrato de emergencias realiza estas actividades, las cuales no son reportadas de manera inmediata y la empresa previamente a cargar el cobro al usuario exige la totalidad de soportes, para llevarlo a cabo, por lo cual, el cobro de estos arreglos vía factura no necesariamente es inmediato.

El usuario quien se ve beneficiado en no tener que disponer de manera inmediata de los recursos económicos para efectuar la reparación y que incluso la empresa le dé la posibilidad de financiar en cuotas moderadas, siendo esta la única razón por la cual se incluye el valor de la reparación de la facturación, sin con ello se vulnere derecho alguno del usuario ni se contravenga disposición legal alguna, para desvirtuar el cobro.

- Por lo anterior, el usuario debe asumir el cobro que nace con ocasión a la fuga domiciliaria que presentó el predio, haciendo precisión que el servicio fue solicitado a la empresa, teniendo la usuaria la posibilidad de haber efectuado la reparación por su cuenta, atendiendo que los daños de la domiciliaria son de su exclusiva responsabilidad por ser esta de su propiedad, así como de asumir los costos que



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL

SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

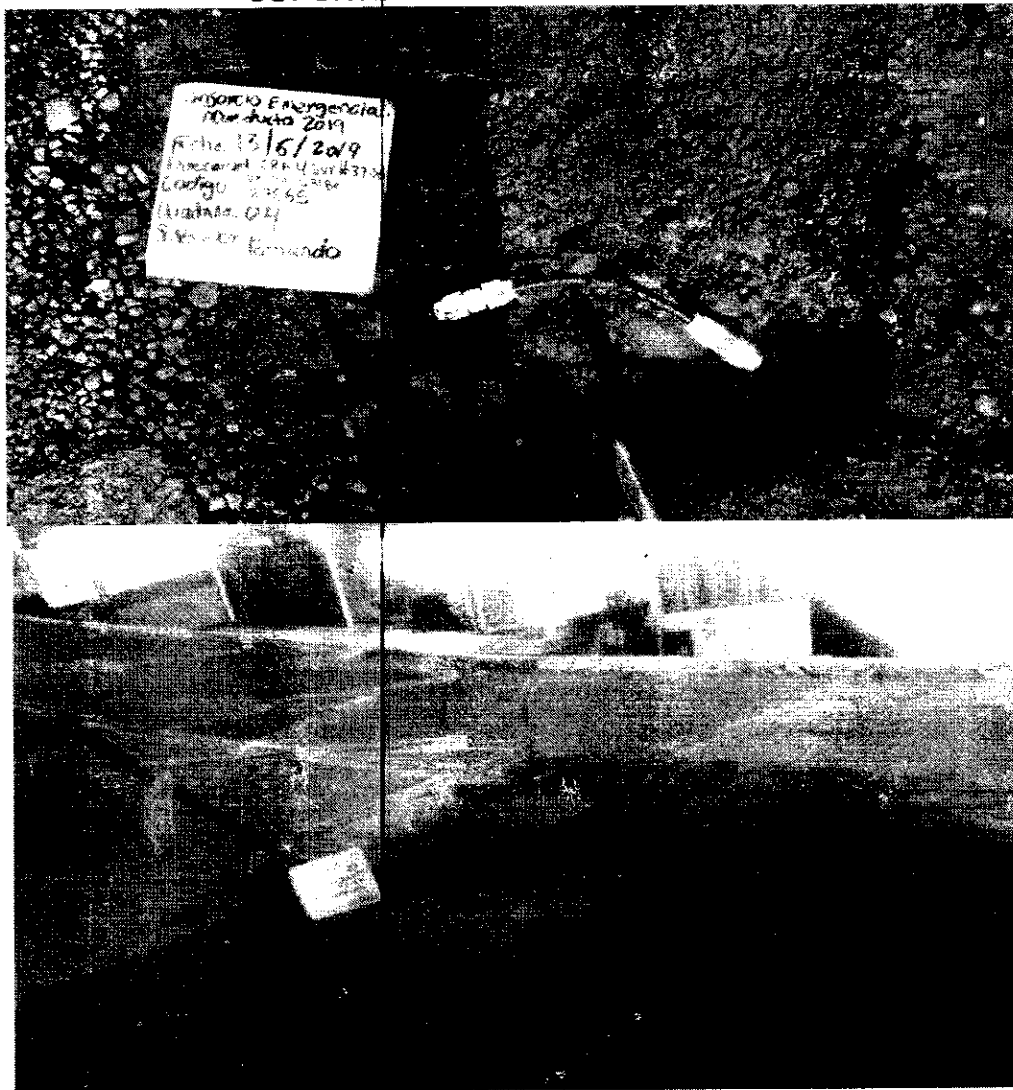
VERSIÓN: 03

Página 16 de 22

demandara la reparación respectiva, trasladando la responsabilidad de la reparación al IBAL, por lo tanto se niega la solicitud de suspender dichos cobros de cuotas mensuales.

- Frente a su solicitud de ser retirado definitivamente estos cobros no se accede ya que estos valores obedecen a la reparación de la acometida domiciliar realizada en el predio como se evidencia en el acto administrativo.

SOPORTE REGISTRO FOTOGRAFICO





RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL

SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-009

FECHA VIGENCIA: 2018-08-10

VERSIÓN: 03

Página 17 de 22



4.- PRETENSIÓN

4.1.- Que la Empresa IBAL elimine de la facturación número 13746348 y anteriores las cobros por concepto de materiales corolario del arreglo del daño sufrido en la manguera o acometida para obtener el servicio público de agua potable (excepto que la empresa exhiba de manera física o a través de pantallazo del envío electrónico de la documentación que

acredite: (i) documento donde conste la entrega de los materiales al operario que fue realizar el arreglo y el valor de los mismos (ii) documento donde conste el arreglo que ejecutaron los operarios.


4.1.1.- Quedando entendido que mientras se resuelva esta reclamación pagaré únicamente el consumo hasta tanto quede resuelta la susodicha reclamación

5.- Que se notifique a las partes jurídicamente interesadas

6.- Notificaciones.- Cra 4 A Sur N 37-36 Playa Dos Barrio Uribe Uribe Ibagué Tolima Cel. 3143990566 autorizo para que toda información sea enviada al correo electrónico: marco.aurelio_1954@hotmail.com

Cordialmente,

ANGEL HUMBERTO CORRALES MENDEZ
C.C.N 17.700.180 de Puerto Rico Caquetá

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 18 de 22

Señor peticionario como se le informa en el considerando del presente acto Administrativo 430-14447 del 11 de Noviembre del 2022, se le ha informado de forma clara los soportes de la REPARACION OTEA N° 189665 efectuada el 16-06-2019, así mismo la orden del servicio efectuada, los materiales utilizados, el registro fotográfico de la ACTIVIDAD.

La Empresa no lo obliga a cancelar la totalidad de la factura: Me permito indicarle Señora peticionaria, conforme a los parámetros legales y Contrato de condiciones uniformes, **RESOLUCIÓN No. 0500 del 29-12-2021**, la Empresa no obliga cancelar la totalidad de la factura, el peticionario(a) deberá solo cancelar los valores que nos son objeto de reclamo (abono), para lo cual podrá solicitar por medio de un asesor en línea ww.ibal.gov.co, o de manera presencial en nuestras oficinas **ubicadas en la Carrera 5ª No 41-20 Edificio F25 Piso 2º de la ciudad de Ibagué**, al radicar el derecho de petición, queja, recurso de reposición o Apelación, copia del factura para ser cancelada, ya que al reclamar NO lo absuelve del pago, debido a que cuenta con la disponibilidad del servicio.


CLÁUSULA NOVENA. OBLIGACIONES A CARGO DE LA PRESTADORA: Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de LA PRESTADORA y se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

ART 155 Conforme al Art 155 de la ley 142 de 1994: una vez se encuentre en RECLAMACION la matricula del IBAL S.A E.S.P OFICIAL, el usuario y/o suscriptor debe de cancelar los valores que no son objeto de reclamación, en ningún momento la Empresa podrá obligar la cancelación de la totalidad de la factura.

El artículo 155 de la Ley 142 de 1994 dispone: ARTICULO 155.- Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 19 de 22

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

FRENTE A LA CARTERA:

QUINTO. Me dirigí al IBAL con el asesor jurídico acompañándome a la ventanilla número 02 el día 19 de Octubre de 2022, y fue así atendido de manera muy cortés por el servidor público encargado, y después de un simple diálogo donde requirí la información del valor de la OTEA correspondiente número 189885 análisis del sistema computarizado el documento titulado **INFORME DE CARTERA POR CONCEPTOS POR SUSCRIPCIÓN**, donde de manera extraña y confusa aparece en la columna última un documento de débito a pagar de 42 meses de atraso por concepto de cargo fijo acueducto consumo básico consumo complementario, instalación y suspensión entre otros con un atraso de pago de 42 meses, igualmente con relación al alcantarillado aparece un atraso de (18) meses por los conceptos de cargo fijo alta consumo básico AL consumo complementario AL y otros conceptos inferior COVID -19 \$33.526.00 con un atraso de (18) meses.

SEXTO. El concepto que aparece en la columna de acueducto denominado reparación acueducto OTEA por la suma de \$72.534.00 es la única suma que me están a pagarla.

SEPTIMO. El suscrito no viene pagando las facturaciones presentes y retrospectivas, las cuales son emitidas por el IBAL, incluyendo todos los conceptos de acueducto y alcantarillado y como razón por la cual es extraño porque nunca me ha suspendido el servicio estando obligado a hacerlo según la obligación legal que tiene la Empresa conforme al artículo 140 y 141 de la ley 142 de 1994 y el no hacerlo implica la ruptura de la solidaridad, lo que constituye motivo de que si vengo pagando la facturación correspondiente al consumo de agua potable, y alcantarillado. Otro motivo corresponde a las facturaciones 13736734 - 13535439 - 13361307-13034464-12808812 y 12762026 que aparecen en la columna y las demás facturaciones que no aporté con sello de pago debido a que por su antigüedad me amojó a la basura, pero se encuentran igualmente en el sistema informático del IBAL.

Señor peticionario, me permito indicarle que los pagos que ha realizado obedecen a abonos o pagos parciales, los cuales han venido generando intereses moratorios desde el periodo de **Febrero del 2017**, así mismo ha generado incremento los pagos de la otea año **2019** la cual ha generado cobros de intereses generando cobros por concepto de Suspensión y mora, por lo tanto la CARTERA ACTUAL y REAL corresponde a un total de **\$943.394**

Suscriptor [7962] ANGEL HUMBERTO CORRALES MENDEZ - KR 4 SUR #37 36 PS-2 B/URIBE-URIBE																	
Pagos		Movimientos		Auditoría		Ord. Trabajo / Visitas		Visor de eventos									
Datos generales		Búsqueda		R.Q.R.		Facturas		Consumos									
Cartera		Reclamación		Coactiva		Deuda		Por vencer		Total general		Saldo a favor		Estado de gestiones		Imprimir	
0		0		914.636		28.758		943.394		0		Reactiva		Coactiva		Imprimir	
Descripción		Tipo		Periodos de atraso		Deuda (\$)		Int. mora (\$)		Int. finan. (\$)		Total (\$)					
OTROS		O		44		85.989		461		0		96.450					
CONSUMO COMPLEMENTARIO AL		E		33		94.952		10.827		0		105.779					
CONSUMO BÁSICO AC		E		34		145.362		17.263		0		162.625					
CARGO FIJO ALCA		E		34		41.054		4.672		0		45.726					
CONSUMO BÁSICO AL		E		34		144.307		17.060		0		161.367					
CARGO FIJO ACUED		E		34		68.805		7.921		0		76.726					
CONSUMO COMPLEMENTARIO AC		E		29		93.270		9.363		0		102.633					
REPARACION ACUEDUCTO OTEAS		O		31		72.024		14.254		0		86.278					
REINSTALACIÓN		O		39		2.137		10		0		2.147					
SUSPENSIÓN		O		39		2.494		12		0		2.506					
DIFERIDO COVID-19		O		20		20.783		1.221		0		22.004					
IVA MATERIALES Y SERVICIOS		O		33		41.443		8.752		200		50.395					
TOTALES						822.620		91.016		200		914.636					



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICION INICIAL
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-009
FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
VERSIÓN: 03
Página 20 de 22

Si el usuario y/o suscriptor no cuenta con la totalidad de pago de la facturación de Septiembre del 2022, podrá acercarse a nuestras oficinas ubicadas en la **Calle 60 con carrera Quinta, edificio CAMI Norte** o en las oficina de Atención al cliente ubicado en la **Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2**, en donde podrá realizar asesoramiento para realizar UN ACUERDO DE PAGO y podrá ponerse al día con su factura.

PRETENSIONES


1.1. Que la Empresa de acueducto y alcantarillado IBAL proceda a declarar (i) al suscriptor solo adeuda la suma de \$72.534,00 por concepto de reparación acueducto OTEAS según informe de cartera extraído el Miércoles 19 de Octubre de 2022 a las 10:03 (documento que anexo) (ii) que el informe sobre el adeudo de (42) meses un pago de acueducto de suministro de agua potable (sum acueducto y alcantarillado y otiendo COVID-19 es examinada y por lo tanto, se permite del sistema el informe sobre esta presunta deuda y por lo tanto, proceda el IBAL a corregir la información de cartera por concepto por suscriptor declarando a paz y salvo al suscriptor ANGEL HUMBERTO CORRALES MENDEZ por estos conceptos (iii) que el acto administrativo número 4008 12445 se encuentra ejecutado

DETALLE CARTERA SOLO DE OTEA ACUEDUCTO N°189665

Pagos		Movimientos		Auditoría	Órd. Trabajo / Visitas		Visor de eventos	
Datos generales		Búsqueda		P.Q.R.	Facturas	Cartera	Consumos	
Cartera						Estado de Cartera	Imprimir	
Reclamación	Coactiva	Deuda	Por vencer	Total general	Saldo a favor			
0	0	914.636	8.758	943.394	0			
Descripción	Tipo	Periodos de adeudo	Deuda (\$)	Int. mora (\$)	Int. finan. (\$)	Total (\$)		
IVA MATERIALES Y SERVICIOS	C	33	41.445	8.752	200	50.395		
OTROS	C	44	95.989	461	0	96.450		
REPARACION ACUEDUCTO OTEAS	C	31	72.024	0	0	72.024		
CAREO FUGADO	E	34	86.805	7901	0	93.596		
CONSUMO BASICO AC	P	34	145.562	17.065	0	162.627		

Pagos		Movimientos		Auditoría	Órd. Trabajo / Visitas		Visor de eventos	
Datos generales		Búsqueda		P.Q.R.	Facturas	Cartera	Consumos	
002210	Anterior				Factura Nro. 14079322		Imprimir	Historial
Descripción	Obligación	Capital (\$)	Deuda (\$)	Saldo a favor (\$)	Int. mora (\$)	Int. financiación (\$)	Total (\$)	
CONSUMO BASICO AC	GFC-14079322	5.970	144.307	0	17.060	0	167.337	
CONSUMO COMPLEMENTARIO AL	GFC-8887703	0	94.952	0	10.827	0	105.779	
AJUSTE	GFC-14079322	32	0	0	0	0	32	
REINSTALACION	AOC-73757	0	2.137	0	10	0	2.147	
SUSPENSION	AOC-45926	0	2.494	0	10	0	2.504	
OTROS	AOC-92745	0	95.989	0	461	0	96.450	
IVA MATERIALES Y SERVICIOS	AOC-69627	0	41.445	0	8.752	200	50.395	
REPARACION ACUEDUCTO OTEAS	AOC-10291	0	72.024	0	0	0	72.024	
DEFERIDO COVID-19	REF-19307	1.100	20.785	0	1.201	0	23.186	

Este valor de (\$72.534) no se evidencia en el detalle TOTAL de factura de su CARTERA, el valor de la otea, es decir el saldo REAL A LA FECHA corresponde a \$86.278 de OTEA y e IVA y materiales \$ 50.395, el resto corresponde a mora, suspensiones por el no pago puntual de su factura. TOTAL DEUDA DE OTEA N° 189665 \$ 136.673.

 IBAL <small>EMPRESA IBAGÜERENA DE ACUEDUCTO Y ALcantarillado</small>	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 21 de 22

Segundo: INFORMATIVO: Señor usuario y/o suscriptor se le informa lo siguiente: Al final del presente acto Administrativo se adjunta el requisito//formato de AUTORIZACIÓN EXPRESA de éste tipo de notificación electrónico, en el caso de solicitar una petición, queja o los recursos de reposición y apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

“Señor Usuario, en caso de requerir que la respuesta a los derechos de petición, quejas o recursos presentados ante la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, sean notificados de manera electrónica, solicitamos señalar en forma expresa el medio de notificación, con el fin de que no exista duda de su aquiescencia, indicando de manera clara la dirección electrónica a la cual requiere ser notificado, de conformidad con lo determinado por 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...” para tal efecto podrá también, dar autorización expresa a través de la petición, queja o recurso, o allegar adjunto el formato de autorización debidamente diligenciado”.


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

RESUELVE

PRIMERO: INFORMAR: frente a la pretensiones del petente error en la toma de lectura de la **matricula 79622: ME PERMITO INDICARLE QUE:** Mediante los **Actos Administrativos No. 430-12445 del 27 de Agosto del 2022**, se emitió respuesta a los **Radicado IBAL No. 146558-13184 del 08 de Septiembre del 2022**, enviado la respuesta al correo electrónico marco.aurelio_1954@hotmail.com por lo tanto, la empresa emito respuesta oportuna usuario y/o suscriptor sobre lo petitionado, pues se trata de la misma petición la cual ya había sido debatida.

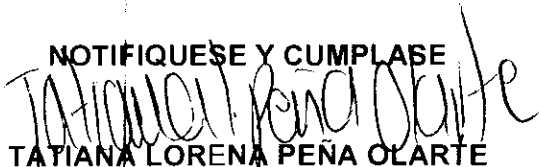
SEGUNDO: INFORMATIVO se da información la respectiva información solicitada por el patente como lo es: detallada de la otea, materiales utilizados, registro de orden de servicio, costo de la OTEA ACUEDUCTO N° 189665, registro fotográfico de la actividad, cartera de la OTEA a la fecha.

TERCERO: NO ACCEDE a depurar los demás cobros efectuados por concepto de OTEA de Acueducto, realizada a la **matricula 79622** toda vez que estos nacen con ocasión a la reparación efectuada por la empresa a la fuga que se presentó en la acometida domiciliaria de su propiedad, por lo tanto estos valores deben ser cancelados por el usuario o propietario del predio.

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL	CÓDIGO: GC-R-AC-009
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 22 de 22

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, de manera presencial en la Carrera 5ª No 41-20 Edificio F25 Piso 2º o mediante su envío al correo electrónico ventanilla.unica@ibal.gov.co notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente a la fecha y hora de acceso al correo electrónico.

QUINTO: NOTIFICAR al usuario el contenido del presente acto Administrativo desde el buzón de correo electrónico notificacioneselectronicas@ibal.gov.co mediante su envío en formato tipo PDF previamente suscrito con firma mecánica o escaneada.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

TATIANA LORENA PEÑA OLARTE

TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 03-GESTION ATENCION AL CLIENTE Y P.Q.R.

>> MOTIVOS DE DEVOLUCION **<<4-72>>**
Correo y mucho más

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Recibido	<input type="checkbox"/> Fallado	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuera Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: 02/11/22	Fecha 2: DÍA MES AÑO
Nombre del distribuidor: Diana P	Nombre del distribuidor
C.C. 5874105	C.C.
Centro de distribución: Bozca	Centro de distribución
Observación: en el video May 2, 3, 4	Observación: Muchu YA Y5

