

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

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

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión a la solicitud del Rad N.º **172198** de **27 de Junio de 2024**, el cual se dio oportuna respuesta mediante acto administrativo **430-08477** de fecha **10 de Julio de 2024**, de conformidad con lo señalado en los Artículos 56 y 69 de la ley 1437 de 2011, por medio de la publicación de éste aviso, se da por NOTIFICADO EL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, por no contar con el Certificado de Comunicación Electrónica que pruebe la fecha y hora de acceso al contenido del acto administrativo y a la notificación por aviso de:

Señor (a): **QUERUBIN RIAÑO PERDOMO**  
 Correo electrónico: **querubinr02@gmail.com**  
 Matrícula: **32714**  
 Ciudad: Ibagué - Tolima

En consecuencia, de lo anterior, se fija el presente AVISO en la página web del IBAL SA ESP OFICIAL y en cartelera de la Oficina de Atención al Cliente y PQR, por el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **26 de Julio de 2024** al **día 01 de Agosto de 2024**. En virtud a que se desconoce la información sobre el destinatario, habiéndose enviado el acto administrativo a la dirección electrónica que el usuario autorizó y aportó en la PQR'S.

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

Se anexa copia del acto administrativo.

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

	NOTIFICACION ELECTRONICA POR AVISO	CÓDIGO: GC-R-AC-027
		FECHA VIGENCIA: 2022-06-30
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 1

Ibagué, 17 de Julio de 2024

Señor (a): **QUERUBIN RIAÑO PERDOMO**  
Dirección: [querubinr02@gmail.com](mailto:querubinr02@gmail.com)  
Ciudad: IBAGUE- TOLIMA

**ASUNTO: NOTIFICACION ELECTRONICA POR AVISO**  
Matrícula y/o cuenta contrato No. 32714

**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 **12821**, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-08477**, proferido el **10 de Julio de 2024**.

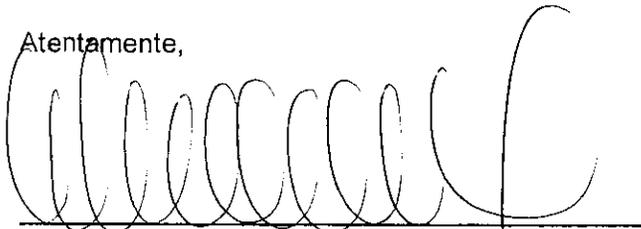
Quedando por medio de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; al no cumplir los requisitos señalados el inciso 3º del artículo 56 de la Ley 1437 de 2011<sup>14</sup>, conforme la comunicación enviada a través de correo electrónico el día **10 de Julio de 2024**.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo en formato PDF **430-08477 10 de Julio de 2024**.

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

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

Atentamente,



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

Proyectó: David Mejía - Aux. Administrativo.

<sup>14</sup> Artículo 56 Ley 1437 de 2011 inciso 3º - La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

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

430-08477

Ibagué, 10 DE JULIO DE 2024

Señor (a): QUERUBIN RIAÑO PERDOMO  
Dirección: CRA 1 SUR No 30-46 B/ LAS BRISAS  
Matricula: 32714  
Correo Electrónico: querubindr02@gmail.com

**ASUNTO:** Notificación del Acto Administrativo No. 430-08477 del 10 DE JULIO DE 2024, Radicado No 172198/12821 del 27 DE JUNIO DE 2024

Con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Al contar con autorización expresa, libre consciente, voluntaria por parte del usuario, y con el fin de garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa, la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, entidad pública, procede a NOTIFICAR el Acto Administrativo a través del buzón de correo [notificacioneselectronicas@ibal.gov.co](mailto:notificacioneselectronicas@ibal.gov.co), en los siguientes términos:

1. COPIA ELECTRÓNICA: Adjunto a este mensaje de correo electrónico encontrará en formato PDF copia electrónica del Acto Administrativo referido.
2. PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS: 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 mediante su envío al correo electrónico [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co)
3. Al no contar con el certificado de recibido y apertura de la presente notificación conforme lo señalado por el inciso 3° 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 artículos 69 del C.P.A.C.A.

Atentamente,



Oscar Julian Barajas Osorio  
Tecnico Administrativo Atencion al Cliente y PQR

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 2 de 5</b>

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-08477**

**( 10 de julio 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, de acuerdo a 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 a con el artículo 215 de la Constitución Política.

**IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO**

**NOMBRE:** QUERUBIN RIAÑO PERDOMO

**DOCUMENTO:** C.C.   X   NIT.    No. 5.987.400

**MATRICULA:** 32714

**DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN:** CRA 1 SUR No 30-46 B/ LAS BRISAS

**EMAIL:** [querubincr02@gmail.com](mailto:querubincr02@gmail.com)

**TELÉFONO/CEL:** 322 790 7147

**CONTENIDO DE LA PETICION**

Mediante tramite No **12821/172198** de fecha **27 de junio de 2024**, el (la) señor (a) QUERUBIN RIAÑO PERDOMO, solicita a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL. *“...Solicito el motivo por el cual de la noche a la mañana el valor de la facturación se incrementó de manera tan terrible, se rectifiquen los valores a cobrar, se rectifiquen los valores a cobrar ya que por derecho, se deben descontar las facturas o las deudas prescritas, y según veo lo que están haciendo es incluyendo facturas del año 2017 y 2018 ...”*

**PRUEBAS**

Se aporta la visita PQR No 2023-104599 del 03 de julio de 2024 lectura del medidor 4119m<sup>3</sup>, permanecen 4 personas, se hizo prueba de consumo y el medidor registra bien con prueba de consumo, persona quien presencio la visita Florines Cazares, operario quien realizo la visita Pedro Rojas<sup>1</sup>.

**CONSIDERACIONES**

<sup>1</sup> Ley 142 de 1994. ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 3 de 5</b>

Oscar B

La empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley, considerando:

**Primero:** Se procede analizar la petición del usuario en el sentido de revisar en el sistema de información comercial lo referente a los pagos realizados por el usuario por concepto de consumo y el acuerdo de pago suscrito en 2018, el cual incumplió y volvió a suscribir para el periodo de septiembre 2022, realizando pagos de manera intermitente.

**Segundo:** Es cierto, que realizo pagos por valor de \$300.000 y otros por valor promedio de \$125.000 y en el periodo de septiembre 2023 realizo un último pago por valor de \$500.000, de allí en adelante no se realizó pago alguno por consumo, ni acuerdo, ante lo cual la obligación que existía por el acuerdo de pago se desmonto, evidenciando para el periodo de marzo 2024 un cobro total de \$4.131.200, como se observa en la siguiente ilustración.

MESES/ MATRICULA No 32714	FACTURADO				TOTAL FACTURA	PAGOS	DIFERENCIA	FECHA PAGOS	descuento	CONSUMO MES M <sup>3</sup>
	capital	deuda	interes(0,005 0)=0,5%	interes financiacion						
ago-22	\$ 3,364,274	\$ 1,107,175	\$ 263,250	\$ 16,601	\$ 4,751,300	\$ 300,000	\$ 4,451,300	12-sep-22		18
sep-22	\$ 105,495	\$ -	\$ 1,355	\$ 21,850	\$ 128,700	\$ 128,700	\$ -	28-oct-22		13
oct-22	\$ 117,308	\$ -	\$ 1,355	\$ 21,537	\$ 140,200		\$ 140,200			22
nov-22	\$ 97,802	\$ 117,267	\$ 3,272	\$ 42,759	\$ 261,100	\$ 261,000	\$ 100	01-30/12/22		14
dic-22	\$ 103,566	\$ -	\$ 1,355	\$ 20,906	\$ 125,800	\$ 125,800	\$ -	26-ene-23	\$ (27)	16
ene-23	\$ 103,857	\$ -	\$ 1,355	\$ 20,588	\$ 125,800		\$ 125,800			16
feb-23	\$ 88,921	\$ 103,835	\$ 3,207	\$ 40,857	\$ 236,800	\$ 125,800	\$ 111,000	07-mar-23	\$ (20)	9
mar-23	\$ 100,672	\$ 94,589	\$ 1,810	\$ 36,329	\$ 233,400	\$ 110,900	\$ 122,500	10-abr-23		14
abr-23	\$ 98,223	\$ 101,209	\$ 3,195	\$ 39,573	\$ 242,200	\$ 125,000	\$ 117,200	10-may-23		13
may-23	\$ 96,599	\$ 98,001	\$ 1,826	\$ 38,474	\$ 234,900		\$ 234,900			12
jun-23	\$ 119,097	\$ 194,639	\$ 4,115	\$ 57,449	\$ 375,300		\$ 375,300			14
jul-23	\$ 86,650	\$ 313,778	\$ 6,976	\$ 76,096	\$ 483,500		\$ 483,500			6
ago-23	\$ 112,957	\$ 400,475	\$ 10,254	\$ 94,414	\$ 618,100		\$ 618,100			11
sep-23	\$ 95,148	\$ 513,478	\$ 14,073	\$ 112,401	\$ 735,100	\$ 500,000	\$ 235,100	01-nov-23		10
oct-23	\$ 109,776	\$ 232,501	\$ 5,068	\$ 17,655	\$ 365,000		\$ 365,000			9
nov-23	\$ 95,788	\$ 342,272	\$ 8,065	\$ 34,975	\$ 481,100		\$ 481,100			10
dic-23	\$ 112,433	\$ 438,085	\$ 11,522	\$ 51,960	\$ 614,000		\$ 614,000			10
ene-24	\$ 99,501	\$ 550,473	\$ 15,519	\$ 68,607	\$ 734,100		\$ 734,100			11
feb-24	\$ 81,708	\$ 649,983	\$ 19,994	\$ 84,915	\$ 836,600		\$ 836,600			2
mar-24	\$ 25,574	\$ 3,925,064	\$ 95,647	\$ 84,915	\$ 4,131,200		\$ 4,131,200			8
abr-24	\$ 17,594	\$ 3,950,680	\$ 114,611	\$ 84,915	\$ 4,167,800		\$ 4,167,800			4
may-24	\$ 21,704	\$ 3,968,323	\$ 133,658	\$ 84,915	\$ 4,208,600		\$ 4,208,600			14
jun-24	\$ 21,722	\$ 3,990,054	\$ 152,809	\$ 84,915	\$ 4,249,500		\$ 4,249,500			6
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5,927,602</b>		\$ 874,291	\$ 1,237,606		<b>\$ 1,677,200</b>				
<b>SALDO</b>	\$ 4,250,402									
	\$ (902)									

15 periodos

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 4 de 5</b>

Oscar B

**Tercero:** En el periodo de febrero 2024 se facturo el cobro del consumo y el valor de las cuotas del acuerdo de pago que venía vigente, por tal motivo es que se acumulo el valor a \$836.600 para el periodo de febrero 2024.

**Cuarto:** En resumen, el valor de \$4.249.500 que se adeuda para junio 2024, es correcto y justificado al incumplimiento del acuerdo de pago que se venia cancelando, hace mas de 9 meses que no se cancela ningún tipo de valor por el servicio de acueducto y alcantarillado, por parte del usuario, por ello se desvirtúa esa afirmación de prescribir la deuda ya que la empresa ha realizado la gestión pertinente para el cobro y ha sido el usuario quien ha incumplido el mandato de pago.

**Quinto:** Sobre las lecturas y consumos cargados para los últimos cinco (5) periodos, se ha facturado de forma real a excepción del periodo de mayo y junio 2024 que se facturo promedio conforme al artículo 146<sup>2</sup> de la ley 142 de 1994. Se aporta el histórico de consumos.

**Ilustración 1**  
*Histórico de Consumo*

**Suscriptor:** [32714] QUERUBIN RIAÑO GOMEZ

**Dirección:** KR 1A SUR 30-46 B/ BRISAS

Periodo	Tipo	Consumo	Promedio	Lectura
202406	Normal	6	5	4.119
202405	Normal	6	6	4.119
202404	Normal	4	7	4.119
202403	Normal	8	9	4.115
202402	Normal	2	10	4.107

Fuente. Información preparada por el software Solin

**Segundo:** Al efectuar el análisis de las lecturas a través del histórico de consumos y en soporte de la visita realizada; se establece que los valores cobrados corresponden a lo que fáctica y legalmente debe ser, que no es otra que el cobro del consumo realmente presentado y registrado por el instrumento de medida; le informo que el cobro se realizó sobre los metros cúbicos registrados por el medidor y los periodos registran consumos reales.

<sup>2</sup> ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 5 de 5</b>

Oscar B

**Tercero:** Es dable concluir que para el periodo de mayo y junio del 2024 se debe ajustar el consumo con cero metros cúbicos cada uno, ya que no se presentó diferencia de lectura en el medidor, pero es necesario realizar seguimiento a dicho medidor ya que supero los 3.000m<sup>3</sup> cúbicos y puede sub-registrar o presentar fallas.

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

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder, ante lo solicitado por el usuario en el sentido de ajustar el consumo facturado para el periodo de mayo y junio del 2024, con 0m<sup>3</sup> c/u y facturar únicamente los cargos fijos de acueducto y alcantarillado por no presentarse diferencia de lecturas en el medidor.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Acceder, en el sentido de explicar y rectificar los valores cobrados en la factura del periodo de junio 2024, la cual asciende al valor de \$4.249.509 por el incumplimiento al mandato de pago realizado desde el año 2018.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar que, de acuerdo a las políticas del Grupo de Recuperación Cartera, para elevar mandato de pago debe cancelar el 10% de la deuda, se recomienda acercarse a las oficinas de atención al cliente sede la 60 B/ la floresta instalaciones de Infibague o al edificio F25 segundo piso, para que el personal competente estudie su caso y puedan alcanzar una salida concertada juntos.

**ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR** al usuario el contenido del presente acto Administrativo mediante el envío del documento en formato tipo PDF previamente suscrito con la firma mecánica adoptada por la Empresa desde el buzón de correo electrónico de la Empresa [notificacioneselectronicas@ibal.gov.co](mailto:notificacioneselectronicas@ibal.gov.co).

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 acto administrativo antes mencionado en el correo electrónico [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co) o en su defecto en la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Empresa, ubicada en la Carrera 5 No. 41-20 Torre F25 Local 202.

### NOTIFIQUESE y CUMPLASE



**OSCAR JULIAN BARAJAS OSORIO**  
**TECNICO ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR**

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

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

### FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **26 de Julio de 2024**, se fija el presente Aviso en lugar público y visible: a nombre de (la) Señor (a): **QUERUBIN RIAÑO PERDOMO**.

---

**LILIANA GONZALEZ MORA.**

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

### DESEFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **01 de Agosto de 2024**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado el (la) Señor (a): **QUERUBIN RIAÑO PERDOMO**.

---

**LILIANA GONZALEZ MORA.**

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

Proyecto: David Mejia