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

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

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión a la solicitud del Rad N.º **172326** de **28 de Junio de 2024**, el cual se dio oportuna respuesta mediante acto administrativo **430-08486** 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): **GREYSON RAMON PEREZ**
 Correo electrónico: **nueslo20@hotmail.com**
 Matrícula: **73907**
 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 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-027
		FECHA VIGENCIA: 2022-06-30
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 1

Ibagué, 17 de Julio de 2024

Señor (a): **GREYSON RAMON PEREZ**
Dirección: **nueslo20@hotmail.com**
Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION ELECTRONICA POR AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. 73907

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 **12989**, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-08486**, proferido el **10 de Julio de 2024**.

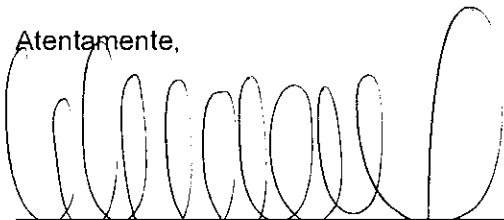
Quedando por medio de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; al no cumplir los requisitos señalados el inciso 3° del artículo 56 de la Ley 1437 de 2011¹⁵, conforme la comunicación enviada a través de correo electrónico el día **10 de Julio de 2024**.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo en formato PDF **430-08486 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


Atentamente,



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

Proyectó: David Mejía - Aux. Administrativo.

¹⁵ Artículo 56 Ley 1437 de 2011 inciso 3° - La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

 IBAL 25 AÑOS OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	NOTIFICACION ELECTRÓNICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-025
		FECHA VIGENCIA: 2022-06-30
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 1

430-08486
Ibagué, Julio 10 de 2024

Señor(a)
GREYSON RAMON PEREZ
CALLE 40 NÚMERO 8/56 BARRIO RESTREPO
nueslo20@hotmail.com
Ciudad

ASUNTO: Notificación Electrónica Acto Administrativo No.430-08486 del 10 de julio de 2023 - Radicado IBAL No. 172326/12989 de fecha 28 de junio de 2024.

MATRICULA: 73907


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, en los siguientes términos:

1. COPIA ELECTRÓNICA: Adjunto a este mensaje de correo electrónico encontrará copia electrónica del Acto Administrativo referido.
2. 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.
3. Al no contar con el certificado de recibo y apertura de la presente notificación conforme lo señalado por el inciso 3º del artículo 56 de la Ley 1437 de 2011¹, será notificado por AVISO de conformidad con el Art. 159 de la ley 142 de 1994 y artículos 69 del C.P.A.C.A.

Atentamente,


YESSYKA ESPERANZA VASQUEZ OROZCO
Técnico Atención al Cliente y P.Q.R

¹Artículo 56 Ley 1437 de 2011 inciso 3º - La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

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

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-08486
(10 de julio 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, procede a dar respuesta a un Derecho de Petición, de acuerdo con los siguientes elementos:

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Peticionario(a): GREYSON RAMON PEREZ
Documento: 14235015
Matricula: 73907
Dirección: CALLE 40 NÚMERO 8/56 BARRIO RESTREPO
Correo electrónico: nueslo20@hotmail.com
Teléfono: 3212733140
Ibagué


CONTENIDO DE LA PETICION

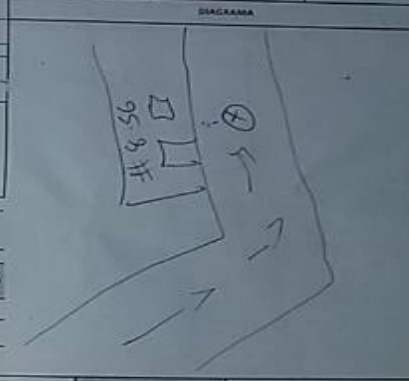

Mediante radicado 172326/12989 de fecha 28 de junio de 2024, solicita a la empresa IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S. P OFICIAL, “*Me están cobrando reparación acueducto otras y no sé de qué se trata*”.

I. Consideraciones

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

Primero: se procede a verificar la factura y se identifica que a la matricula 73907, se está facturando una orden de trabajo de acueducto las cuales están bajo los No. 235001 del 29 de abril de 2024, que surte efecto del reporte realizado.



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

IBAL 25 AÑOS SIG		ORDEN DE TRABAJO DE ACUEDUCTO (OTEA)				SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GC-R-AC-009	
		FECHA DE EJECUCIÓN		CÓDIGO OTEA		TIEMPO DE EJECUCIÓN		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10	
		D	M	A		HORA INICIO	HORA FINAL	VERSIÓN: 03	
INICIO OTEA		29	04	24	235001	11 AM	12 PM	Página 1 de 1	
FIN ARREGLO								CARRILLA No: 6	
FIN RECUPERACIÓN						7.0	30.30		
NOMBRE DEL USUARIO	Greison Barron Perez				LARGO	ANCHO	PROFUNDO		
DIRECCION CALL CENTER	Cra 8 # 8-56 Restrepo								
DIRECCION REAL DEL DAÑO	Cra 8 # 8-56 B/ Restrepo								
MATRÍCULA	73907								
REPORTE DE REPARACIÓN									
ITEM REPARADO E INFORMACION									
MATERIAL COMPLEMENTARIO EN USO	1 UNION RF 1/2.								
FUGA	INTERNA	EXTERNA	GEODIN						
FRUSTRADO	SI	NO	SUSPENDIDO						
MARTILLO	SI	NO							
SERVICIO COMPRESOR	SI	NO							
DATOS DEL MEDIDOR		TIPO DE CIERRE	BISTRITO	CORTO	NULO				
Nº MEDIDOR	16024959		HORA SOLICITUD CIERRE						
LECTURA									
TIEMPO COMPRESOR									
MARTILLO									
COORDENADAS NORTE		COORDENADAS ESTE							
OBSERVACIONES									
Se Soluciona Fuga en Javias daño Dorní, pendiente concreto									
<small>AUTORIZO A LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.F. OFICIAL, A LIQUIDAR LOS COSTOS CORRESPONDIENTES A LA REPARACION DE LA ACOMETIDA DOMICILIARIA QUE SERA CARGADO EN SU FACTURA, UNA VEZ SE SURTAN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS CORRESPONDIENTES DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE LEY 142 DE 1994 ARTICULO 28, E.S. EL INCISO SEGUNDO DEL ARTICULO 20 DEL DECRETO 302 DE 2000 Y DEMAS NORMAS CONCORDANTES.</small>									
NOMBRE Y C.C. DE USUARIO				Vº Bº ING. RESIDENTE / SUPERVISOR CONTRATISTA					

Se evidencia en la imagen anterior que se deja como **observación:** se soluciona fuga en la via por daño domiciliaria ½.

Segundo: el valor que se le cobra por el arreglo efectuado por **FUGA DOMICILIARIA**, se explica con mayor soporte al final de este documento, pero debe tener en cuenta que los cobros que se efectúan por los accesorios y la actividad o labor realizada son según los costos en que incurre el IBAL, ante los procesos contractuales para realizar dicha operación y no es viable comparar dichos costos; con los del gremio en el mercado general, porque son muy distintos los márgenes de precio.

Tercero: de igual forma, debe tener en cuenta que la domiciliaria no solamente abarca la red interna de su inmueble, va más allá; 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, entendiendo 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.

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

Cuarto: Se verifica los reportes efectuados a la como es la orden de trabajo evidenciando que el reporte inicial del daño fue en la CALLE 40 NÚMERO 8-56 BARRIO RESTREPO una vez la cuadrilla se dirige a la dirección de reporte se logra identificar y verificar que el daño real de la fuga domiciliaria corresponde a la dirección CALLE 40 NÚMERO 8-56 BARRIO RESTREPO comprobando que si se realizó dicho trabajo en la acometida relacionada.

Quinto: todo arreglo efectuado en la domiciliaria es deber del usuario asumir los costos por dicha actividad, teniendo en cuenta que la acometida va desde la conexión de la manguera de 1/2" desde el tubo madre o red matriz hasta la conexión al medidor, como se muestra a continuación:



EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO

Es la derivación desde la red principal de acueducto y de propiedad de cada suscriptor, por tanto es él quien debe realizar el manteniendo de las mismas cumpliendo las especificaciones técnicas del IBAL; sin embargo a solicitud del propietario, el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL puede proceder a reparar las fugas, a realizar independizaciones, cambios y cobrar los trabajos a través de la facturación, de acuerdo al Artículo No. 135 de la Ley 142 de 1994 y la Cláusula Octava y Décimo cuarta del Contrato de Condiciones Uniformes.

ESPECIFICACIONES PARA LA CONSTRUCCION

- Tener matricula del servicio IBAL o solicitarla ante el IBAL.
- Obtener los permisos ante la División Técnica de Acueducto y Secretaria de Infraestructura
- La excavación: a) 1.0 m cuando la tubería pasa por zona de vía o calzada. b) 0.40 m cuando la tubería pasa por zona del andén o zona verde.
- Ubicada la red de distribución se instala un collarín, el registro de incorporación, manguera polietileno, registro de corte, llave de paso; todo sobre una cama de arena, relleno en recebo compactado.


Y CONTRATAR PERSONAL IDEONEO PARA LA CONSTRUCCION DE LA ACOMETIDA, ya que la afectación de la red principal ocasionada por el suscriptor origina cobro de la reparación y la suspensión del servicio en el sector, según Resolución IBAL No. 500 de 2005.



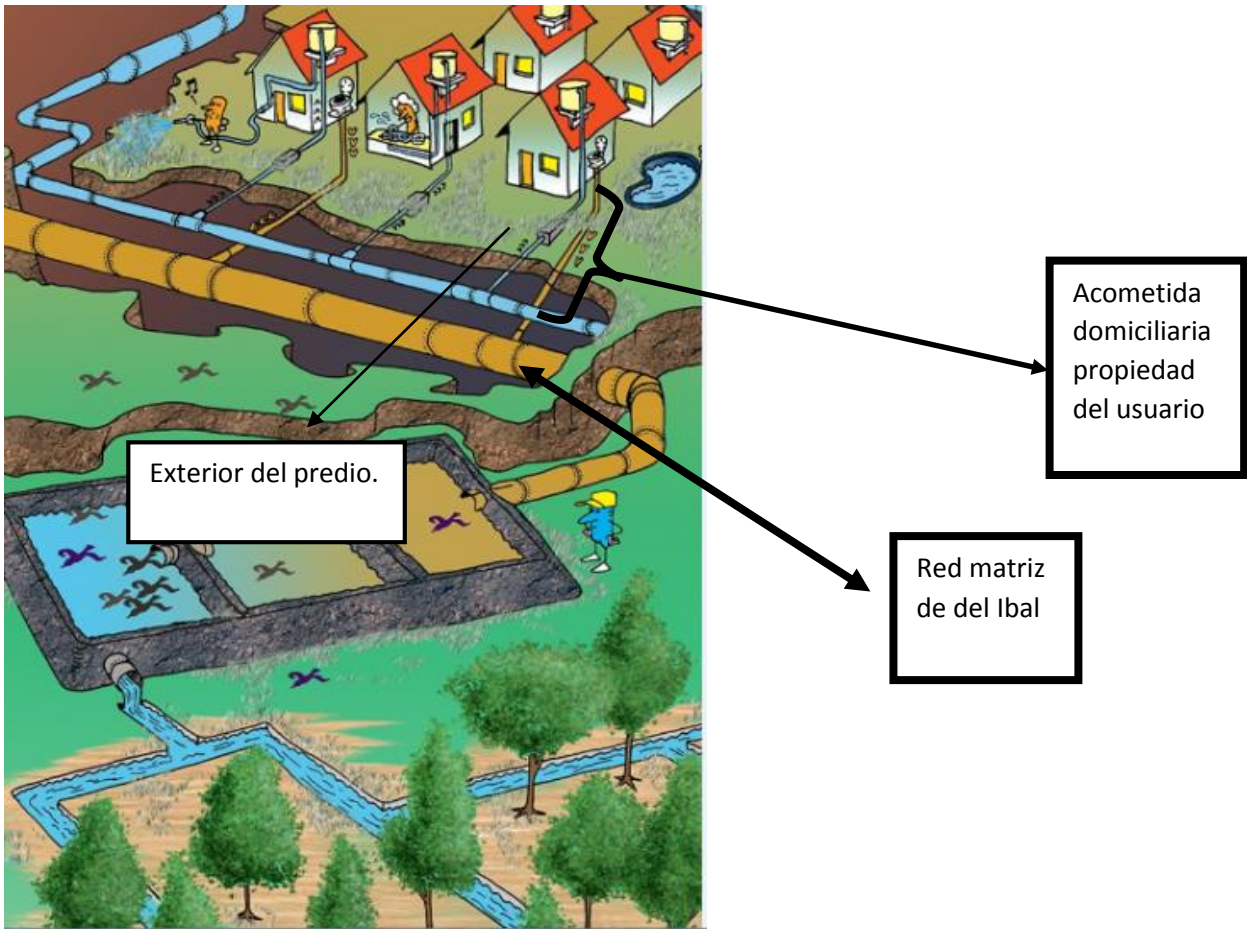
Acometida domiciliaria de acueducto de propiedad del suscriptor

Reporte de fugas de acueducto debe comunicarse a la LINEA DE EMERGENCIAS IBAL
2708103 o línea directa 116



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


Todo arreglo efectuado en la domiciliaria es deber del usuario asumir los costos por dicha actividad, teniendo en cuenta que la acometida va desde la conexión de la manguera de 1/2" desde el tubo madre o red matriz hasta la conexión al medidor, como se muestra a continuación:



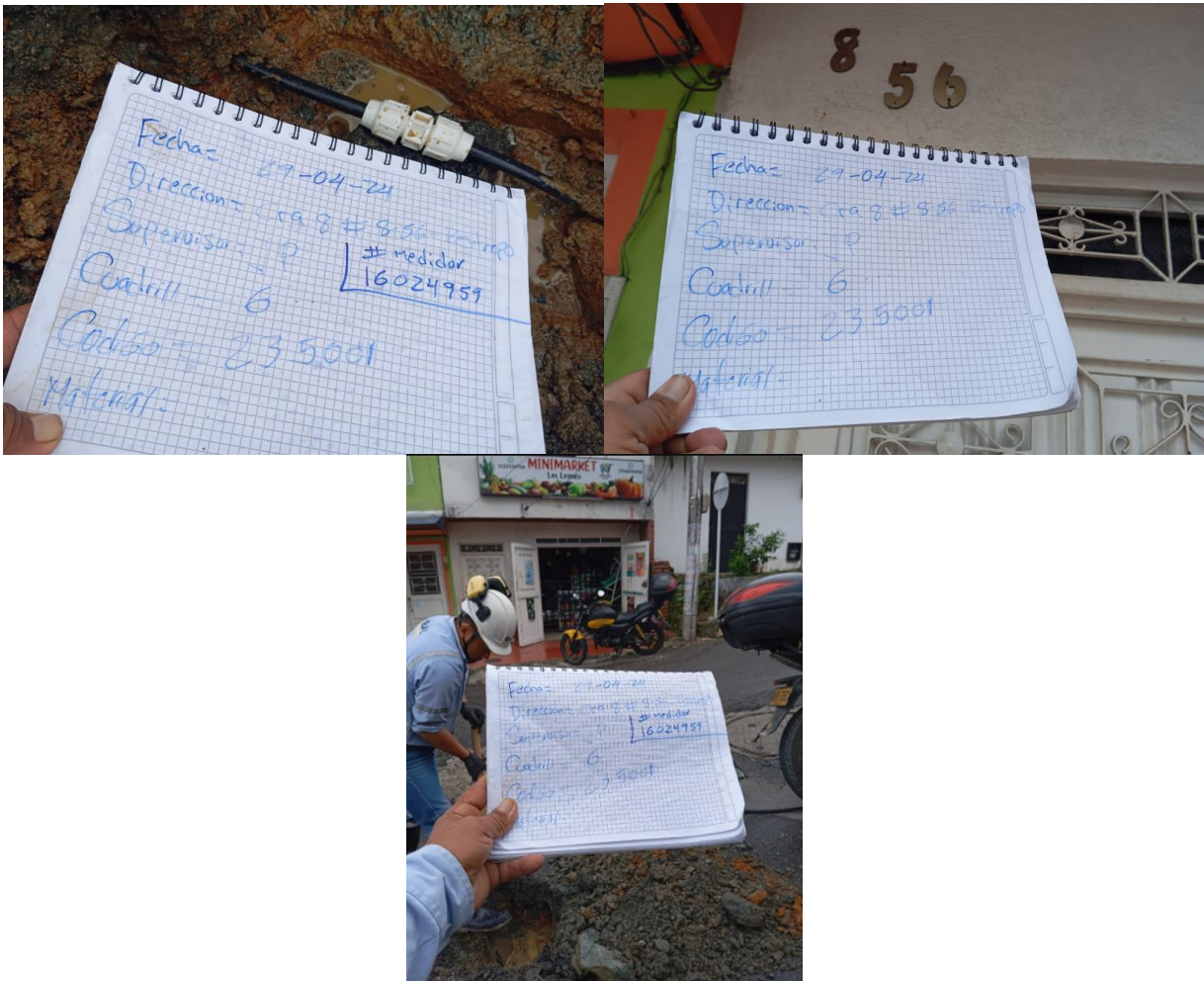
Así las cosas, se observa que la acometida domiciliaria comprende desde el tubo madre hacia el medidor, lo que significa, pese a que el daño se encuentre en la parte externa de su predio, es su responsabilidad y debe ser asumida en su totalidad por el usuario.

En consecuencia, el usuario debe asumir dicho cobro, toda vez que existe material probatorio que permite demostrar el daño y el arreglo que existía en la CALLE 40 NÚMERO 8-56 BARRIO RESTREPO


Sexto: los valores más IVA y materiales se derivan de la resolución de precios N°0358 del 31 de mayo del 2017 que se rigen o establecen en el contrato de emergencias N° 0073 del 05-JUN-2015 CON EL CONTRATISTA CONSORCIO 2R de allí parte la implementación del costo en cada Orden de Trabajo de Emergencias de Acueducto (OTEA) No 235001 valor por materiales

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

y adicional a ello existe un costo fijo que esta inherente a cada emergencia que se atiende que es el de herramienta menor, el transporte, la mano de obra que es un ayudante y un oficial y los costos indirectos que se desprendan de dicha labor.



Lo anterior en concordancia en el concepto Unificado Superservicios 21 de 2010; números. 4 Y 5 La finalidad de esta norma, más que sancionar la negligencia de la empresa y obligarla a facturar oportunamente, es que el usuario tenga la garantía que lo que se le cobra corresponda a los consumos del período facturado, y no se convierta en práctica ordinaria la acumulación de cuentas de períodos anteriores de manera injustificada, que haga imposible su posterior verificación y pago. En otras palabras, lo que la ley pretende es que solo de manera excepcional las empresas facturen servicios que no correspondan al del período de lectura inmediatamente anterior a la expedición de la factura. (...) El término señalado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, debe contarse en la forma en la cual lo cita expresamente la norma, esto es, desde cuando debió haberse entregado la factura que debía contener el consumo no cobrado. Se precisa que

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

esta Superintendencia no podría establecer términos de interrupción que la Ley de manera expresa no concibe.

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 descuenta bienes o servicios que se prestan, sin que tengan relación directa con el consumo o desviaciones significativas que se ocasionaron en el inmueble.

Séptimo: Igualmente, le indico que la empresa celebro contrato civil con un tercero para la atención de reparación y mitigación de daños que garantiza la continuidad del servicio de acueducto en el perímetro hidráulico de la Empresa de acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, razón por la cual, en el presente caso, la entidad suministra el servicio para el arreglo en domiciliaria que es responsabilidad del usuario como lo señala el artículo 135 ley 142 de 1994.


Octavo: Como se puede verificar en las imágenes anexadas por el grupo de emergencias se visualiza que la orden de trabajo No. 235030 del 05 de abril de 2024, la cual corresponde a la CALLE 40 NÚMERO 8-56 BARRIO RESTREPO, por lo tanto, se le indica al usuario que no es procedente la exoneración del valor facturado y ni el valor cancelado por el cobro de la otea y a su vez se verifica en el registro fotográfico que el trabajo quedo bien hecho, según lo expuesto lo anteriormente.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Se procede a verificar la factura y se identifica que a la matrícula 73907, se le está facturando una orden de trabajo de acueducto la cual está bajo el No. 235001 del 29 de abril de 2024, que surte efecto del reporte realizado al CALL CENTER. el excedente de dicho valor es por el cobro del consumo, por lo tanto, se confirma el valor total de la factura, donde el material probatorio del grupo de emergencias de la empresa nos indica que fue ejecutada en la **calle 40 número 8-56 barrio Restrepo**, conforme a parte motiva del presente acto administrativo.


ARTÍCULO SEGUNDO: De igual forma, debe tener en cuenta que la domiciliaria no solamente abarca la red interna de su inmueble, va más allá; 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.


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

ARTÍCULO TERCERO: 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.

ARTÍCULO CUARTO: 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


YESSYKA ESPERANZA VASQUEZ OROZCO
TECNICO ATENCION AL CLIENTE P.Q.R
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

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

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

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): **GREYSON RAMON PEREZ.**

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): **GREYSON RAMON PEREZ.**

LILIANA GONZALEZ MORA.

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

Proyecto: David Mejia