

	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 07	

NOTIFICACION CARTELERA Y PAGINA WEB

LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. - E.S.P.,

Dando cumplimiento a lo ordenado en los artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, una vez surtido el trámite de envío a la dirección suministrada, sin que fuera posible efectuarse la entrega al destinatario a través de la empresa, se procede a fijar en el portal web de la Empresa link <https://www.eaaay.gov.co/atencion-al-usuario/notificaciones/notificaciones-por-aviso/> y en la cartelera de la Subgerencia de Asuntos Corporativos - Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización, el **AVISO** de la comunicación No. **833-4.16.01.19043.26 DEL 25 DE AGOSTO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 132359**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **LUZ MARINA GOMEZ MORALES**.

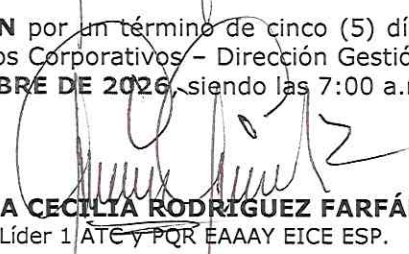
Se hace saber que esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente a la fecha de desfijación de este aviso en cartelera y en la página de internet de la Empresa.

Se publica copia íntegra en dos **(2) folios**.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

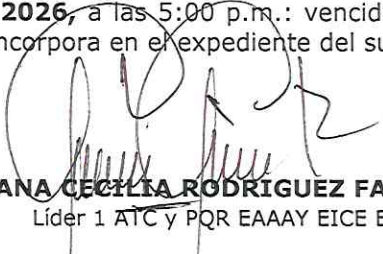

ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

Se fija la presente **NOTIFICACION** por un término de cinco (5) días hábiles, en un lugar público y visible de la Subgerencia de Asuntos Corporativos - Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización de la EAAAY, hoy **10 DE SEPTIEMBRE DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.


ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

DESEFIJACIÓN

El día **16 DE SEPTIEMBRE de 2026**, a las 5:00 p.m.: vencido el término de fijación de la anterior NOTIFICACION, se desfija y se incorpora en el expediente del suscriptor.


ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

Elaboro: Ninny Johana Vianchá J./Auxiliar administrativo PQR.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844 000 755-4	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14
	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.01.01 Versión 08	

833-4.16.01.19043.26

Yopal, 25 de agosto de 2026

Señor (a):

LUZ MARINA GOMEZ MORALES

Cedula de Ciudadanía: 24.230.444

Dirección del Predio: K-22-N-5-49

Teléfono: 314 291 53 70

Código Interno: 1251874

Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No.132359 DEL 24 DE AGOSTO DE 2026.

ASUNTO: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO.

Respetado(a) Señor(a) LUZ:

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. En atención a su solicitud, se da respuesta de acuerdo con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 "Régimen de los servicios públicos Domiciliarios", al contrato de condiciones uniformes y en concordancia con la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

De manera respetuosa y de acuerdo con la reclamación con número de radicado PQR No. 132359, se procede a responder en los siguientes términos:

Una vez revisado el sistema comercial de la EAAAY EICE ESP, se verificó la facturación correspondiente a los periodos objeto de reclamación, evidenciándose lo siguiente:

- ✓ En el periodo de mayo de 2026: En la factura No. 1036627 se facturaron 17 m³ de consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado, liquidados por diferencia de lectura, según lectura actual de 1099 m³ menos lectura anterior de 1082 m³.
- ✓ En el periodo de junio de 2026: En la factura No. 1092961 se facturaron 12 m³ de consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado, liquidados por diferencia de lectura, según lectura actual de 1111 m³ menos lectura anterior de 1099 m³.
- ✓ Para el periodo de julio de 2026: En la factura No. 1149944 se facturaron 10 m³ de consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado, liquidados por diferencia de lectura, según lectura actual de 1121 m³ menos lectura anterior de 1111 m³.
- ✓ Para el periodo de agosto de 2026: En la factura No. 1206555 se facturaron 10 m³ de consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado, liquidados por diferencia de lectura, según lectura actual de 1131 m³ menos lectura anterior de 1121 m³.

Una vez analizada la reclamación presentada por la señora Luz Marina Gómez Morales, mediante la cual manifiesta inconformidad con los consumos facturados durante los periodos de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2026, argumentando que dichos consumos fueron generados por una arrendataria y

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.01.01 Versión 08

833-4.16.01.19043.26

que no le corresponde asumir su pago, nos permitimos informar que no es procedente acceder a la solicitud de reliquidación.

Lo anterior, toda vez que, al verificar el historial de facturación y los registros comerciales de la Empresa, se evidenció que los valores cobrados durante los períodos objeto de reclamación corresponden a consumos reales determinados mediante las lecturas registradas por el equipo de medición instalado en el inmueble, por lo que la facturación fue realizada con base en la medición efectiva del servicio prestado y no por promedio.

De igual manera, se verificó que en los archivos y sistemas de información de la Empresa no reposa denuncia de arrendamiento, contrato de arrendamiento, solicitud de actualización de suscriptor ni comunicación formal mediante la cual se hubiera informado que el inmueble se encontraba ocupado por un tercero. En consecuencia, para efectos de la prestación del servicio y la facturación correspondiente, la Empresa únicamente cuenta con la información registrada en su base de datos y mantiene la relación contractual con el suscriptor registrado.

Es importante precisar que las controversias derivadas de acuerdos privados entre propietario, arrendatario o terceros ocupantes del inmueble no afectan la validez de la facturación emitida por la Empresa cuando esta corresponde a consumos efectivamente registrados por el medidor. Por lo tanto, cualquier diferencia relacionada con la responsabilidad del pago entre las personas que hayan ocupado el predio deberá ser resuelta entre las partes involucradas.

Adicionalmente, se evidencia que la presente reclamación fue presentada por la señora *Luz Marina Gómez Morales*, identificada con cédula de ciudadanía No. 24.230.444; sin embargo, una vez revisados los registros comerciales de la Empresa, se encontró que el inmueble figura registrado a nombre del señor *Juan José Pineda Vargas*, identificado con cédula No. 111.630, sin que se haya aportado documentación que acredite a la reclamante como propietaria, suscriptora, poseedora o titular de algún derecho sobre el inmueble.

En caso de que la señora Luz Marina Gómez Morales ostente algún derecho sobre el predio, deberá aportar los documentos que acrediten dicha calidad, con el fin de adelantar, si a ello hubiere lugar, las actualizaciones correspondientes en los registros de la Empresa. Así mismo, si el inmueble se encuentra o llegare a encontrarse entregado en arrendamiento, deberá presentarse oportunamente la respectiva denuncia de arrendamiento y los documentos soporte establecidos en la normatividad vigente, con el propósito de que la Empresa cuente con la información necesaria para la adecuada gestión de la relación contractual y se eviten situaciones similares en el futuro.

En consecuencia, al encontrarse acreditado que los consumos facturados corresponden al uso real del servicio registrado por el medidor, no existir error de facturación atribuible a la Empresa y no reposar información sobre un presunto arrendamiento del inmueble, se confirma la facturación emitida para los períodos reclamados y se niega la solicitud de reliquidación presentada.

Finalmente, recordamos que la presentación de una reclamación no exonera al usuario de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, los valores facturados y que actualmente se encuentran pendientes de pago deberán ser cancelados conforme a las condiciones establecidas por la Empresa. Así mismo, la mora en el pago de las facturas podrá dar lugar a la aplicación de las medidas previstas en la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás disposiciones vigentes que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Habiendo surtido el trámite correspondiente a esta reclamación y al generar una respuesta de fondo confirmando que las actuaciones hechas por la Empresa se realizaron ajustadas al contrato de condiciones uniformes y la ley 142 de 1994. En consecuencia, se le invita a continuar realizando los pagos oportunos, al fin de evitar cobros adicionales, e incluso la suspensión.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.763-4	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14
	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.01.01 Versión 08	

833-4.16.01.19043.26

Contra esta decisión procede el Recurso de Reposición y subsidiariamente el de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben presentarse en un mismo escrito y ante la EAAAY EICE ESP; dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal o por aviso, o vencido el termino de publicación, de la presente decisión; aclarando que para interponer los citados recursos, deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el Artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se informa que podrá realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos aaaay@aaaay.gov.co, pqr@aaaay.gov.co, línea WhatsApp 3153633277 y en las instalaciones de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Yopal E.I.C.E - E.S.P. Carrera 19 No. 21-34 de 7:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm. Las notificaciones de las respuestas a las PQR de la Subgerencia de Asuntos Corporativos - Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización se realizarán por el correo electrónico notificacionespqr@aaaay.gov.co y en la página web de la Empresa www.aaaay.gov.co.

Agradecemos su comprensión y recuerde que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal está a su servicio.

Cordialmente,


ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
 Líder 1 ATC y PQR de la EAAAY EICE ESP.

Proyectó: Wilmer Javier Vargas Torres / Auxiliar A administrativo. PQR.
 GESTION DOCUMENTAL:
 Original: Destinatario
 Copia 1: Archivo Serie Documental

X