


| | | | | |
|--|--|---|---|----------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 944 000 755-4</p> | 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 envió 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. **833-4.16.01.20607.25 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2025**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 113407**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **JAVIER SILVA PEÑARANDA**.

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 **16 DE DICIEMBRE DE 2025**, siendo las 7:00 a.m.


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

DESEFIJACIÓN

El día **22 DE DICIEMBRE de 2025**, 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.

| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.726-4</p> | COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS | |  | |
| | Fecha de Elaboración 2011-04-07 | Fecha Última Modificación 2024-12-16 | | Tipo de Documento: FORMATO |
| | | | | Código: 51.29.01.01 |
| | | Versión 07 | | |

833-4.16.01.20607.25
Yopal, 27 de noviembre de 2025

Señor (a):
JAVIER SILVA PEÑARANDA
Cedula de Ciudadanía No: 121408
Dirección del Predio: D-37-N-11-69
Dirección de notificación: D-37-N-11-69
Teléfono No.: 3204055666
Código de Usuario: 1125814
Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A **PQR No. 113407.**

ASUNTO: FALLA EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO-FUGA EN ACOMETIDA.

Respetado(a) Señor(a) PEÑARANDA;

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. En atención a solicitud realizada a la EAAAY, se da respuesta de acuerdo a 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. 113407** nos permitimos responder en los siguientes términos:

"El viernes 10 de noviembre de 2025, siendo las 10:00 am, se visitó el predio localizado en la D-37-N-11-69, en el lugar se hace una excavación de largo: 1 metro x ancho: 0.40 x profundo: 0.40 metros para cambiar (2) adaptadores PF ½ y (2) metros de tubería PEAD ½, dando solución a la fuga y restableciendo el servicio. Quedando pendiente el Reparcheo".

En conclusión: Se le informa que la fuga fue reparada, motivo por el cual; se registró en el sistema de información comercial de la empresa el cobro de mano de obra por reparación de fuga en la factura electrónica de venta No. 11263, por valor de **\$68.710**, (Se anexa factura). Adicionalmente, se le informa que está pendiente realizar el reparcheo el cual se efectuará en los próximos días y se enviará una nueva factura con el valor a cancelar por dicha actividad.


Recomendación: Señor usuario; se le informa que el no pago de la factura electrónica, el costo de los materiales será cobrado en el siguiente periodo de facturación, en un solo contado.

Finalmente es de aclarar que este cobro corresponde exclusivamente a los trabajos realizados para garantizar la correcta prestación del servicio y evitar afectaciones futuras.

Se informa, que el mantenimiento de las redes e instalaciones internas de los predios, es responsabilidad únicamente de los usuarios o suscriptores, lo cual tiene sustento legal en el capítulo IV el del Decreto 302 de 2000, artículo 21, que a la letra dice:

"Del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias que señala: El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.



| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 841.000.755-1</p> | COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS | |  | |
| | Fecha de Elaboración 2011-04-07 | Fecha Última Modificación 2024-12-16 | | Tipo de Documento: FORMATO |
| | | | | Código: 51.29.01.01 |
| | | Versión 07 | | |

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. Así mismo cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación."

Por lo anterior, se le recomienda tener en buen estado funcional el medidor e instalaciones internas, tanques de almacenamiento, llaves terminales y hacer un buen uso del recurso hídrico, para evitar sobre costos en la factura.

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 seguir realizando los pagos oportunamente.

Se informa que podrá realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos aaaay@aaaay.gov.co, pqr@aaaay.gov.co, vía WhatsApp al 3153633277, las notificaciones de las respuestas a las PQR de la dirección comercial se realizara por el correo electrónico notificacionespqr@aaaay.gov.co y en la página web de la Empresa www.aaaay.gov.co.

Agradecemos de antemano la atención prestada, 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 Administrativo. PQR. *JAVIER V.*

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental
Anexo: Factura electrónica un (1) folio

| | |
|-----------------------------------|-------|
| Fecha y hora de notificación: | _____ |
| Nombre de quien recibe: | _____ |
| Cédula de Ciudadanía No.: | _____ |
| Firma de quien recibe: | _____ |
| Nombre y firma de quien notifico: | _____ |



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.Y.

E.S.P

NIT : 844000755

CARRERA 19 NO. 21-34 TELEFONO : 6086345001

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA NRO: 11263

| | | | |
|--|----------------------------|-------------------|----------------------------|
| FECHA: | 26/11/2025 | FECHA VENCIMIENTO | 26/11/2025 |
| SEÑOR(ES) | JAVIER EDU SILVA PEÑARANDA | RAZÓN SOCIAL | JAVIER EDU SILVA PEÑARANDA |
| NIT / CC | 121408 | DIRECCIÓN | D-37-N-11-69 |
| TELÉFONO: | | CIUDAD | YOPAL |
| FORMA DE PAGO: | Contado | MÉTODO DE PAGO | EFFECTIVO |
| CUOTAS: | | ABONO | 68700.00 |
| OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA. | | | |
| USUARIO: 1125814 - 202170037000 JAVIER EDU SILVA PEÑARANDA | | | |

| CODIGO | PRODUCTO | UNIDAD | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | DESCUENTO | TOTAL |
|--------|--|--------|----------|-----------------|--------------|-----------|
| 9216 | SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg | Unidad | 2.000 | 4,956.30 | 0.00 | 9,912.60 |
| 9145 | SUMINISTRO E INSTALACIÓN ADAPTADOR MACHO PF + UAD 1/2 pulg | Unidad | 2.000 | 7,496.64 | 0.00 | 14,993.28 |
| 9087 | MANO DE OBRA REPARACIÓN DE FUGAS | Unidad | 1.000 | 32,825.21 | 0.00 | 32,825.21 |
| A9095 | AJUSTE POR REDONDEO | Unidad | 1.000 | 10.00 | 0.00 | 10.00 |
| | | | | | TOTAL | 57,741.09 |
| | | | | | VALOR IVA | 10,968.91 |
| | | | | | NETO A PAGAR | 68,710.00 |

Esta Factura se asimila a la Letra de Cambio ART.774 Acento la presente y declaro haber recibido el material mencionado

ELABORO

AUTORIZACIÓN

RECIBIDO CLIENTE

| | | |
|---|--|---|
| | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.Y. E.S.P FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA NRO: 11263 | Usuario: 1125814 - 202170037000 JAVIER EDU SILVA PEÑARANDA Valor A Pagar: 68,700 |
| | | |
| (415)770998009264(8020)0000011263(3900)0000068700(96)20251126 | | |
| FAVOR NO COLOCAR SELLOS NI FIRMAS EN EL CÓDIGO DE BARRAS | | ESPACIO PARA EL TIMBRE Y REGISTRO BANCO |