

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 944 000 750-4	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. **833-4.16.01.14051.26 DEL 1 DE JULIO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 127554**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **ANA IMELDA BELLO BELLO**.

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 tres (3) folios.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

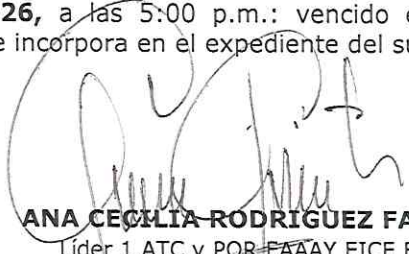

ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR-EAAAY EICE ESP.

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 **21 DE JULIO DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.


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

DESFIJACIÓN

El día **27 DE JULIO 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. 



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

833-4.16.01.14051.26

Yopal, 01 de julio de 2026

Señor (a):

ANA IMELDA BELLO BELLO

Cédula de Ciudadanía No: 33.447.723

Dirección del Predio: Calle 25A-N-26-57

Dirección de Notificación: Calle 25A-N-26-57

Notificación Correo Electrónico:

Código Interno: 1201820

Yopal.

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No.127554 DEL 23 DE JUNIO DE 2026.

ASUNTO: DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO.

Respetado(a) Señor(a) ANA:

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 que presento de forma verba verbal con la **PQR 127554**, nos permitimos responder en los siguientes términos:

Mediante informe de inspección en campo la Oficina de PQR manifiesta que: "El jueves 25 de junio de 2026, siendo las 10:00 am, se visita el predio localizado en la C-25-N-26-57, cuentan con un medidor No. 40480 con una lectura de 1196 m³, casa de 1 piso, deshabitada con el servicio suspendido con dispositivo, la persona que atendió la visita informa que por motivos laborales no permanece en la vivienda y por motivos de discapacidad no firma el informe".

Al revisar la facturación del período de junio de 2026 (factura No. 1077737), se evidenció que la lectura actual (1.196 m³) coincide con la lectura anterior (1.196 m³), lo que arroja un consumo facturado de 0 m³. En consecuencia, no se generó cobro por consumo. Sin embargo, se facturó únicamente la tarifa correspondiente al servicio de aseo, bajo la condición de predio habitado.

Por lo anteriormente expuesto y considerando que el predio permanece deshabitado, es procedente efectuar la refacturación y/o el ajuste tarifario correspondiente al servicio de aseo para el período de junio de 2026, período en el cual fue presentada la reclamación por parte del usuario.

Una vez aclarado lo anterior, se le hace saber que, respecto del valor máximo a cobrar por concepto del servicio de aseo, el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, No. 1077 de 2015 señala lo siguiente:

"(...) PARÁGRAFO. El valor máximo a cobrar por concepto del servicio de aseo a inmuebles desocupados será definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Para acceder a esta tarifa será indispensable acreditar la desocupación del inmueble según los requisitos establecidos por la CRA."



833-4.16.01.14051.26

Dado lo anterior, resulta claro que para acceder a la tarifa final especial para inmuebles desocupados, se requiere de una solicitud previa del suscriptor o usuario del servicio, a la que se adjunte al menos uno de los documentos a que se refiere la última de las normas transcritas, en donde se acredite la desocupación del inmueble, de manera tal que con posterioridad a tal solicitud, el prestador adopte las medidas necesarias tendientes a que el pago de la tarifa, corresponda a la de un inmueble desocupado, de acuerdo con la fórmula de cálculo establecida en la citada resolución.

Es importante indicarle, que, con relación a la facturación emitida por el servicio de aseo, **esta no es retroactiva sobre los periodos anteriores**, según lo señalado la Superservicios en el concepto SSPD-OJ-2017-475, que a la letra dice:

"(...) El derecho a recibir una tarifa final diferencial en materia del servicio público domiciliario de aseo, por la desocupación del inmueble, no tiene efectos retroactivos; dado lo anterior, solo a partir de la solicitud del usuario en donde se acredite tal condición es que se podrá acceder a un menor valor por servicio.

En efecto, y en línea con lo indicado en el presente concepto, el prestador puede negarse válidamente a realizar devoluciones a sus usuarios con inmuebles desocupados, cuando las mismas correspondan a periodos anteriores a la solicitud que se hace."

En ese sentido, observando de manera armónica lo dispuesto en los artículos 140 de la Ley 142 de 1994, se tiene que el servicio de aseo, por su esencialidad, y por su relación con aspectos sanitarios y ambientales, **no puede suspenderse salvo que medien razones de fuerza mayor o caso fortuito que así obliguen a hacerlo.**

El artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 del 2015 (decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio), un inmueble desocupado es aquel que, a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, está deshabitado o en él no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.

En caso de acceder a dicha tarifa esta estará activa por un periodo de tres (3) meses y debe renovarse cada periodo sucesivamente hasta que sea necesario. La Tarifa de predio desocupado se pierde en los casos en que se evidencie consumos de energía mayores a 50 kwh o haya consumos de agua.

Por lo anterior, se le informa que el servicio de aseo se facturará con tarifa de predio deshabitado los periodos de **julio, agosto y septiembre de 2026**, pero a partir del periodo de **octubre de 2026**, deberá volver a renovar la solicitud de predio deshabitado para el servicio de aseo, siempre y cuando se mantenga en las mismas condiciones, según el artículo 45 de la resolución CRA 720 de 2015. Solo se reliquida el periodo de junio de 2026, con tarifa de predio desocupado.

A continuación, se realiza reliquidación del junio de 2026. Factura No.1077737: Servicio de aseo: se reliquida la diferencia entre tarifa de predio habitado (\$30.361) y predio desocupado (\$18.063), con un descuento de \$12.298, menos \$-8 ajuste a la decena, para un descuento total de \$12.290.

Conclusión: La factura inicial correspondiente al periodo de junio de 2026 (No.1077737) tenía un valor de \$60.910. Posteriormente, se aplicó el descuento por valor de \$12.290, lo que dio lugar a la generación de una nueva factura No.1107719, con un nuevo saldo a cancelar de \$48.620, para quedar a paz y salvo hasta el periodo de junio de 2026, y en caso de no cancelar se verá reflejado como un saldo anterior en mora, en la próxima facturación de julio de 2026. (Se anexa copia de la factura actualizada).

Recomendación, favor tener en cuenta la fecha límite de pago indicada en la factura, señalada como **"PAGUE ANTES DE"**, con el fin de evitar sobrecostos asociados a suspensiones, reinstalaciones, corte y reconexión del servicio derivados del no pago oportuno.

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.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2025-11-14

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 08

833-4.16.01.14051.26

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 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 PQR y ATC de la EAAAY EICE ESP.

Proyectó: Jhon Jairo Avendaño Suarez / Auxiliar Administrativo. Apoyo de PQR.

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

