

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 814.000.700-4</p>	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	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. **833-4.16.01.12646.26 DEL 1 DE JUNIO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP 2026160202858 PQR No. 125738 y 124793**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **EDILMER GALLEGO URIBE**.

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 pública copia íntegra en cuatro (4) folios.

### COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE 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 **19 DE JUNIO DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.



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

### DESEFIJACIÓN

El día **25 DE JUNIO 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: Monica Julieth Cruz Rodríguez/Auxiliar administrativo PQR.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.000.722-4</p>	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2025-11-14		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 08	

833-4.16.01.11875.26

Yopal, 1 de junio de 2026

Señor (a):

**EDILMER GALLEGO URIBE**

Cedula de Ciudadanía No: 74751183

Dirección del Predio: C-17-N-22-13

Dirección de notificación: C-17-N-22-13

Teléfono: 322 886 0941

Código Interno: 1241347

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 DERECHO DE PETICIÓN CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP No. **2026160202858 DEL 26 DE MAYO DE 2026 - PQR-125738 Y PQR 124793 DEL 12 DE MAYO DE 2026.**

**ASUNTO:** INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO.

Respetado(a) Señor(a) URIBE;

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 el derecho de petición recibido bajo el radicado interno de la EAAAY EICE ESP No. **2026160202858 PQR-125738 Y PQR 124793** nos permitimos responder lo siguiente;

En atención a la inconformidad presentada por el señor Edilmer Gallego Uribe en la emisora La Poderosa el día 6 de mayo de 2026, la Empresa, en el marco de su proceso de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, procedió el 12 de mayo de 2026 a registrar la PQR No. 124793, con el propósito de realizar el análisis correspondiente frente a la situación expuesta por el usuario.

Posteriormente, el 26 de mayo de 2026, el señor Gallego Uribe presentó una nueva inconformidad relacionada con la medición del consumo o la producción facturada, la cual fue incorporada al proceso de atención para su respectiva evaluación y respuesta.

De acuerdo con lo anterior, La Oficina de PQR mediante informe de inspección en campo manifiesta que: **"El día 15 de mayo de 2026 se realizó visita al predio, el cual corresponde a una vivienda de dos pisos. Durante la inspección, se evidenció que el segundo piso se encontraba desocupado y sin enseres. El usuario manifestó no contar con las llaves para abrir las puertas del primer piso, motivo por el cual no fue posible ingresar a esta área para su respectiva revisión. Al momento de la visita, el servicio se encontraba activo y con el registro cerrado. El medidor presentaba condiciones de opacidad (nublado), lo que impidió la toma de lectura; adicionalmente, se verificó que el equipo ya cumplió su vida útil. Nota: Durante la visita, el usuario se mostró alterado, profirió agresiones verbales y se negó a firmar el informe"**.



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

833-4.16.01.11875.26

Ahora bien, la Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994, mediante el concepto unificado No. 3 de 2009, señaló:

*"(...) de conformidad con el inciso 3 del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.*

*El anterior, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos. Este término, a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario va o no a discutir el valor de los servicios facturados en un período determinado.*



*Frente al término de caducidad citado, el período de facturación no interesa para su contabilización y solo basta que expiren los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura, para que el usuario pierda el derecho a reclamar." (Concepto SSPD 102/2005).*

Es decir que si el usuario deja pasar los cinco (5) meses de haber sido expedida la factura para realizar el reclamo, a partir del momento en que este plazo se venza, se considera en firme para todos los efectos legales dicha facturación de meses atrás, por lo tanto, se accedió a revisar los periodos de **enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026**, sobre periodos anteriores, se confirman los m<sup>3</sup>, por estar fuera de términos después de los cinco periodos.

- **Periodo de enero de 2026**, sobre la factura No. 801702, consumo entre el 17/12/2025 al 20/01/2026, se reporta una lectura efectiva del medidor, con una lectura actual de **2413 m<sup>3</sup>**, menos una lectura anterior de **2396 m<sup>3</sup>**, lo que genera un consumo por diferencia de lectura de **17 m<sup>3</sup>**, para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- **Periodo de febrero de 2026**, sobre la factura No. 857445, consumo entre el 20/01/2026 al 17/02/2026, el medidor salió con anomalía de "medidor nubado" con lectura actual y anterior de **2413 m<sup>3</sup>**, debido a la imposibilidad de tomar lectura real, se procedió a facturar un consumo promedio por estrato de **14 m<sup>3</sup>**, para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Periodo de **marzo de 2026**, sobre la factura No. 912823, consumo entre el 17/02/2026 al 17/03/2026, el medidor salió con anomalía de "medidor nubado" con lectura actual y anterior de **2413 m<sup>3</sup>**, debido a la imposibilidad de tomar lectura real, se procedió a facturar un consumo promedio por estrato de **12 m<sup>3</sup>** para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- **Periodo de abril de 2026**, sobre la factura No. 969002, consumo entre el 17/03/2026 al 17/04/2026, se reporta una lectura efectiva del medidor, con una lectura actual de **2431 m<sup>3</sup>**, menos una lectura anterior de **2413 m<sup>3</sup>**, lo que genera un consumo por diferencia de lectura de **18 m<sup>3</sup>**, para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- **Periodo de mayo de 2026**, sobre la factura No. 1025283, consumo entre el 17/04/2026 al 19/05/2026, se reporta una lectura efectiva del medidor, con una lectura actual de **2437 m<sup>3</sup>**, menos una lectura anterior de **2431 m<sup>3</sup>**, lo que genera un consumo por diferencia de lectura de **6 m<sup>3</sup>**, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Una vez revisados los últimos cinco periodos de facturación, se identificó que, para los periodos de **febrero y marzo de 2026**, la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado se realizó con base en el consumo promedio por estrato, debido a la imposibilidad de tomar la lectura real del medidor, el cual presentaba la anomalía denominada "medidor nubado". Por otra parte,

h

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2025-11-14		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 08	

833-4.16.01.11875.26

para los periodos de **enero, abril y mayo de 2026**, no se registraron novedades, toda vez que el consumo facturado se determinó por diferencia de lecturas reales del medidor.

Aclarada la situación anterior, se determinó procedente la reliquidación de los periodos de **febrero y marzo de 2026**, estableciendo un consumo de 0 m<sup>3</sup> para ambos periodos. En consecuencia, se generan descuentos correspondientes a los promedios facturados de **14 m<sup>3</sup>** en febrero y **12 m<sup>3</sup>** en marzo de 2026. Finalmente, con el fin de subsanar la novedad evidenciada en el predio, se recomienda realizar la reposición del medidor, dado que el actualmente instalado presenta opacidad ("nublado"), lo cual dificulta la correcta toma de lecturas.

Dado que actualmente la Empresa no dispone de medidores para la venta, los usuarios deberán adquirir el equipo en el comercio, cumpliendo estrictamente con las características técnicas establecidas en la **Resolución 00048 del 10 de febrero de 2026**, Micromedidor **Volumétrico** de 1/2", clase metrológica R315 de **transmisión magnética**, cuerpo plástico con rosca diferencial, incluye acoples y certificado de calibración por un laboratorio acreditado ante el ONAC, posteriormente el medidor junto con el certificado de calibración y la factura de compra se debe entregar en las oficinas de la Subgerencia de Asuntos Corporativos – Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización – Atención al Usuario.

**Por lo expuesto anteriormente**, se reliquida el periodo de **febrero de 2026**, sobre lo facturado entre las fechas 20/01/2026 al 17/02/2026, con factura No. 857445, se descuenta **14 m<sup>3</sup>** por valor de \$31.917 en acueducto, los mismos **14 m<sup>3</sup>** en alcantarillado por valor de \$17.823, para un total reliquido por valor de **\$49.740**.

**Para el periodo de marzo de 2026**, sobre lo facturado entre las fechas 17/02/2026 al 17/03/2026, con factura No. 912823, se descuenta **12 m<sup>3</sup>** por valor de \$28.706 en acueducto, los mismos **14 m<sup>3</sup>** en alcantarillado por valor de \$15.888, menos \$4 de ajuste a la decena, para un total reliquido por valor de **\$44.590**.



Para el periodo de **mayo de 2026**, sobre lo facturado entre las fechas 17/04/2026 al 19/05/2026, con factura No. 1025283, se realizó un ajuste de \$473 por concepto de recargos, menos \$3 de ajuste a la decena, para un total reliquidado de **470**.

**En conclusión:** El descuento realizado en los periodos antes mencionados corresponde a un valor total de **\$94.800**, el cual fue aplicado a la factura inicial del periodo de mayo de 2026 No. 1025283, que presentaba un valor de **\$199.444**. Como resultado de dicha reliquidación, se generó la nueva factura No. 1051199, con un valor final a cancelar de **\$104.644**. Se anexa copia de la factura correspondiente.

**Una vez aclarado lo anterior, se le informa 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 establece:

*"(...) PARÁGRAFO. El valor máximo para 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."*

En ese sentido, para acceder a la tarifa final diferencial aplicable a inmuebles desocupados, se requiere la presentación de una solicitud previa por parte del suscriptor o usuario, acompañada de al menos uno de los documentos exigidos por la regulación vigente, mediante los cuales se acredite la desocupación del inmueble. A partir de dicha solicitud, el prestador adoptará las medidas necesarias para aplicar la tarifa correspondiente conforme a la metodología de cálculo establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2025-11-14		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 08	

833-4.16.01.11875.26

Ahora bien, frente a la facturación del servicio de aseo, es importante precisar que esta no tiene efectos retroactivos respecto de periodos anteriores a la solicitud, de conformidad con lo señalado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el concepto SSPD-OJ-2017-475, en el cual se indica que el reconocimiento de la tarifa diferencial por desocupación solo procede a partir del momento en que el usuario acredita dicha condición, por lo que no hay lugar a devoluciones por periodos anteriores.

**En este contexto**, la facturación del servicio de aseo se realiza bajo la tarifa de predio habitado, teniendo en cuenta que el medidor registra consumos por diferencia de lectura, lo cual constituye un indicio de ocupación del inmueble. Adicionalmente, no fue posible verificar en campo el estado de ocupación del primer piso del predio. De conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, la aplicación de la tarifa de predio deshabitado procede únicamente cuando se logra demostrar la no generación de residuos sólidos, lo cual debe acreditarse mediante soportes válidos, entre ellos, consumos de servicios públicos significativamente bajos.

Por lo anterior, se recomienda al usuario anexar copia de un recibo de energía en el que se evidencien consumos inferiores a 50 kWh, con el fin de evaluar la procedencia de la aplicación de la tarifa de predio deshabitado, en cumplimiento de la normativa vigente.

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 oportunos, al fin de evitar cobros adicionales, e incluso la suspensión.

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 término 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](mailto:aaaay@aaaay.gov.co), [pqr@aaaay.gov.co](mailto:pqr@aaaay.gov.co), vía WhatsApp al 3153633277, las notificaciones de las respuestas a las PQR de la Subgerencia de Asuntos Corporativos – Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización se realizara por el correo electrónico [notificacionespqr@aaaay.gov.co](mailto:notificacionespqr@aaaay.gov.co) y en la página web de la Empresa [www.aaaay.gov.co](http://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 Serle Documental