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. **833-4.16.01.24531.26 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 136161,** por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **SEGUNDO ABRAHAN BARRERA.**

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 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 **13 DE NOVIEMBRE DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.

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

DESFIJACIÓN

El día 23 **DE NOVIEMBRE de 2026**, a las 7:00 a.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.

Elaboró: Paola Perilla Cárdenas//Tecnóloga PQR.

833-4.16.01.24531.26

Yopal, 27 de octubre de 2026

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____

Señor (a):
SEGUNDO ABRAHAM BARRERA
Cedula de Ciudadanía No: 9.652.108
Dirección del Predio: Calle-24A-N-16-81
Teléfono No: 3138688941
Código del Usuario: 1105065
Yopal

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No.136161 DEL 19 DE OCTUBRE DE 2026.

ASUNTO: SUSPENSIÓN TEMPORAL.

Respetado(a) Señor(a) BARRERA;

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. En atención a solicitud realizada, 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 radicado PQR No.136161 se procede a responder en los siguientes términos:

La Oficina de Oficina de Recaudo, Cartera y Normalización mediante informe de inspección en campo manifiesta que el día 26 de octubre de 2026, se realizó visita al predio obteniendo el siguiente resultado: *"Se visito el predio, casa de 1 piso en obra negra deshabitada, el cual tenía el servicio activo, se procedió a suspender con guaya de 20cm, y dispositivo de 10.5mm."*

En consecuencia, teniendo en cuenta que el usuario se encuentra al día con la factura y el resultado de la visita técnica, se encontró procedente realizar la inactivación por Suspensión Temporal por mutuo acuerdo, para los servicios de acueducto y alcantarillado, en el sistema de información comercial, por un término de seis (6) meses, comprendidos desde el periodo noviembre de 2026 hasta abril de 2027, de acuerdo con lo establecido en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994.

En el evento en que el usuario (a) necesite el servicio antes de seis (6) meses, debe solicitarlo a la empresa y pagar la reinstalación. El predio debe permanecer sin consumo, cualquier modificación sin previo aviso a la empresa, se tipificará como supuesta defraudación de fluidos.

En concordancia con lo anterior; se informa al usuario que se accedió a la solicitud de suspensión temporal de los servicios de acueducto y alcantarillado, para el código de usuario No. 1105065, por lo tanto, se generó el cobro correspondiente al servicio de suspensión por valor de ($24.513) conforme a las tarifas vigentes para la anualidad 2026. Así mismo, una vez el usuario solicite la reinstalación del servicio, se aplicará el cobro respectivo por dicho concepto, equivalente a ($21.011).

Respecto a la suspensión del servicio de aseo, es de indicar al usuario (a) que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 2º de la Ley 142 de 1994, una de las finalidades de la intervención del Estado en los servicios públicos es velar por la prestación continua e ininterrumpida de los servicios públicos, finalidad que se origina entre otras razones por el carácter de esenciales que les asignó el artículo 4 de esa misma norma.

Esa característica de esencialidad de los servicios públicos comporta que, según el artículo 136 de la ley 142 de 1994, la obligación principal de la empresa en el contrato servicios públicos sea la prestación continua. 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.

Por ende, la EAAAY EICE ESP., realizara la facturación teniendo en cuenta la metodología establecida para inmuebles *deshabitados*, fijados en la Resolución CRA 720 de 2015.

El artículo 2.3.2.1.1 del Decraseo077 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 como deshabitado los periodos de noviembre y diciembre de 2026 y enero de 2027, pero a partir del periodo de febrero de 2027 deberá volver a renovar la solicitud de predio deshabitado para el servicio de aseo.

Finalmente, se le informa que, al finalizar los seis (6) meses, se debe presentar nuevamente la petición, con los requisitos exigidos. Adicionalmente, durante el término que dure la suspensión por mutuo acuerdo, solamente se cobrara el servicio de aseo y la tarifa que se cobra, dependerá de la condición en la que se encuentre la vivienda (habitada o deshabitada).

Se recomienda, mantener en buen estado el medidor, las redes y las instalaciones internas, así como los tanques de almacenamiento con sus flotadores y las llaves terminales. Además, es importante hacer un uso adecuado del recurso hídrico para evitar sobrecostos en la factura.

833-4.16.01.24531.26

Habiendo surtido el trámite correspondiente a esta petición 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.

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 Articulo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se informa que podrá realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos eaaay@eaaay.gov.co, pqr@eaaay.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@eaaay.gov.co y en la página web de la Empresa www.eaaay.gov.co.

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

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.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Jinna Lizbeth Parra S	Técnica PQRS	
Revisó	Ana Cecilia Rodríguez Farfan	Líder 1 ATC y PQR	
Aprobó	Ana Cecilia Rodríguez Farfan	Líder 1 ATC y PQR	

Anexos:

Gestión Documental:
Original 1: Destinatario principal
Original 2: Serie Documental