



NOTIFICACIÓN POR AVISO, CARTELERA Y PAGINA WEB



Fecha de Elaboración 2020-06-01	Fecha Última Modificación 2020-06-01	Tipo de Documento: FORMATO
		Código: 51.13.02.16
		Versión 01

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 de correo **SERVIENTREGA S.A.** mediante guía NO. **2152646716**, 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 Dirección Comercial, el **AVISO** de la comunicación No. **831.16.01.18788.22 DEL 15 DE JUNIO DEL 2022**, como respuesta emitida para Respuesta A **PQR NO- 55709, DEL 24 DE MAYO DE 2022**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor(a) y/o usuario(a) **PEREGRINO ARANGUREN**.

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

Se publica copia íntegra en **CINCO (05)** folios.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional 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 Dirección Comercial de la EAAAY, hoy **JUEVES 23 DE JUNIO** del dos mil veintidós (2022), sienta las 7:00 a.m.

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional PQR EAAAY EICE ESP

DESFIJACIÓN

Hoy **JUEVES 30 DE JUNIO** de dos mil veintidós (2022) 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.

Yopal, **JUEVES 23 DE JUNIO** de dos mil veintidós (2022).

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional PQR EAAAY EICE ESP

Elaboro: Claudia Lorena Aranguren Avella/Auxiliar Administrativo/PQR

<http://www.eaay.gov.co/>

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Carrera 21 No. 15-57 * Teléfonos: (8) 634 5001 - (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente **116** * www.eaaay.gov.co * E-mail aaaay@aaaay.gov.co * Yopal - Casanare

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT 644 000 155-4</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 06	

831.16.01.18788.22

Yopal, Junio 15 de 2022.

Señor (a):

PEREGRINO ARANGUREN

Cedula de Ciudadanía No- 19.137.235.

Dirección de Predio: Calle 12-N-22-81 PISO-2

Dirección de Notificación: Calle 12-N-22-81 PISO-2

Teléfono: 3108575324

Código de Usuario: 1267067

Yopal

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR N°55709

NOTIFICACIÓN POR AVISO

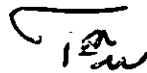
LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E.I.C.E. – E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

El artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 de la ley 689 de 2001, establece que la notificación de las decisiones sobre un recurso o petición se efectuará en la forma prevista por el Código De Procedimiento Administrativo.

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la comunicación No. 831.16.01.17461.22 del 01 de junio de 2022 **RESPUESTA A PQR N°55709** del 24 de mayo 2022, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **PEREGRINO ARANGUREN**, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, se realiza notificación subsidiaria por aviso, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que en 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.

La presente Notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso de lugar de destino.



FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional PQR EAAAY EICE ESP.

Elaboro: Claudia Lorena Aranguren Avella /Auxiliar Administrativo. PQR. E.A.A.A.Y.

GESTIÓN DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copla 1: Archivo Serie Documenta

Anexo 1: oficio No. 831.16.01.17461.22, en (1) follos



Servientrega S.A. NIT. 850.512.330-3 Principal, Bogotá D.C.,
 Colombia Av Calle 8 No. 34A-11, Atención al usuario:
 www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

CÓDIGO SER: SER114784 / SER114784
 CARRERA 21 15-57

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE
 Teléfono: 3102944036 D.I./NIT: 844000755 Cod. Postal: 850001126
 Cd.: YOPAL Dpto.: CASANARE
 País: COLOMBIA email: EAAAY@EAAAY.GOV.CO

REMITENTE		CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO		INTENTO DE ENTREGA		No. NOTIFICACION	
1	2	3	1	2	3	1	2
---	---	---	Desconocido	1	/	4	/
---	---	---	Rebeldado	2	/	/	/
---	---	---	No recibido	3	/	/	/
---	---	---	No reclamado	3	/	/	/
---	---	---	Dirección errada	3	/	/	/
---	---	---	Otro (indicar cuál)	3	/	/	/

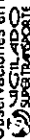
RECIBI A CONFORMIDAD CON NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.

GUIA No. 2152648716



FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega:



Fecha: 15 / 6 / 2022 09 : 37
 Fecha Prog. Entrega: 15 / 6 / 2022



GUIA No. 2152646716

EYP		DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1	
91		CIUDAD: YOPAL			
CASANARE		F.P.: CREDITO			
NORMAL		M.T.: TERRESTRE			
CALLE 12-N-22-81 PISO-2					
Nombre: PEREGRINO ARANGUREN / 3108575324 D.I./NIT: 19137235					
Teléfono: / 3108575324 Cód. Postal: 850001067					
País: COLOMBIA					
email: /					

Dice Contener: NOTIFICACION POR AVISO 1878822 FOLIOS 4

Obs. para Entrega:

Vr. Declarado: \$ 5,000 VOL : 0 / 0 / 0
 Vr. Flete: \$ 3,700.00 No. Remisión: 0
 Vr. Sobre flete: \$ 150.00 No. Sobreponete: 1
 Vr. Total: \$ 3,850.00

No. Factura:

No. Ráf1:

00-4-CL-DMF-68 V.4



servientrega

CÓDIGO SER: SER114784 / SER114784
CARRERA 21 15-57

Servientrega S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C.,
Colombia Av. Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario:
www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

REMITENTE

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO YASEO DE YOPAL EIC
Teléfono: 3102944036 D.I./NIT: 944000755 Cod. Postal: 850001128
Cid.: YOPAL Dpto.: CASANARE
País: COLOMBIA email: EAAAY@EAAAY.GOV.CO

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1 Desconocido	/	/
2 Refusado	/	/
3 No resaca	/	/
4 No reclamado	/	/
5 Dirección errada	/	/
6 Otro (indicar cuál)	/	/

FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE

RECIBI A ENTREGA EN LA OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE

RECIBI A ENTREGA EN LA OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE

21 JUN 2022

Observaciones en la entrega:



Fecha: 15 / 6 / 2022 09 : 37
Fecha Prog. Entrega: 15 / 6 / 2022



GUIA No. 2152646716

DESTINATARIO
Ministerio de Transportes, Licencia No. 805 de Marzo 3/2001, MDT/C: Licencia No.11776 de Sept. 7/2010.

EYP	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
91	CIUDAD: YOPAL	
	CASANARE	F.P.: CREDITO
	NORMAL	M.T.: TERRESTRE
	CALLE 12-N-22-81 PISO-2	
	Nombre: PEREGRINO ARANGUREN	
	Teléfono: 3108575324 / 3108575324 D.I./NIT: 19137235	
	País: COLOMBIA	
	Cód. Postal: 850001067	
	email:	

Dice Contener: NOTIFICACION POR AVISO 1878822 FOLIOS 4

Obs. para Entrega:

Vr. Declarado: \$ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0

Vr. Flete: \$ 3.700.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1

Vr. Sobretelera: \$ 150.00 No. Remisión:

Vr. Total: \$ 3.850.00 No. Sobreconte:

Quién Entrega:

Heideri Rodriguez

DC-6-CL-DMFAS V.4

INTENTOS DE ENTREGA

FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION
6/16/2022 5:36:58 PM	DIRECCION ERRADA	

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

06/18/2022

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 644 090 7554</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 06		

831.16.01.17461.22

Yopal, junio 01 de 2022

Señor (a):

PEREGRINO ARANGUREN

Cedula de Ciudadanía No.: 19.137.235

Dirección del Predio: Calle 12 No. 22-81 Piso-2

Dirección de Notificación: Calle 12 No. 22-81 Piso-2

Teléfono: 3108575324

Código de Usuario: 1267067

Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No. 55709.

ASUNTO: INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.

Cordial saludo;

En atención a su solicitud, 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 al derecho de petición **PQR No. 55709**, nos permitimos responder en los siguientes términos:



En atención a la comunicación del asunto en referencia, a los hechos manifestados, procederemos a señalar, lo siguiente frente a lo cobrado por la EAAAY EICE ESP, al predio con código de usuario **No. 1267067**, ubicado en la **C-12-N-22-81 PISO-2**, en la **factura No.9865685**, del periodo de facturación de **mayo de 2022**.

Con lo anterior, nos permitimos informarle, que según el Artículo 1.3.20.6 de la resolución No. 151 de 2001, para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 define las desviaciones significativas como: "(...) los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);*
- b) *Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3)*
- c) *Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. (...)"*

Por lo anterior, al momento de preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas (altos consumos) frente a consumos anteriores.

Al evidenciarse que, para el periodo de facturación de **abril de 2022**, consumo **entre** el día **26/03/2022** al **26/04/2022**, los m3 reportados por el medidor instalado en el predio, presentaban desviación significativa (**Alto Consumo**), toda vez que al cotejar los m3 registrados por el instrumento para el referido mes (**82 M3**) con el promedio de consumos de los meses anteriores (**44 M3**), arrojaba una diferencia de **38 M3**, que en porcentaje representaba un **86 %** de incremento en el consumo, dicho valor sobrepasaba la línea límite del **35 %** establecido como diferencia por la CRA en la Resolución 151 de 2001 Título I, Capítulo III Artículo 1.3.20.6, para determinar si se configura la desviación significativa de consumo, cuando se trata de predios, **con consumos promedios iguales o mayores** a cuarenta metros cúbicos (40m3).

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT 844 000 7354</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 06		

Asimismo, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 a la letra señala; "De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. **Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual;** y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

La EAAAY EICE ESP, de conformidad con lo anterior, en la factura **No. 9815905** correspondiente al periodo de **abril de 2022**, cobro el consumo promedio histórico de **44 m3**, y no el consumo real (**82 m3**) quedando **38 m3** en estudio y pendientes de cobrar, mientras se adelantaba la investigación, para determinar la causa del incremento.

Dentro del proceso de desviación significativa, se realizó la investigación previa por parte de inspectores adscritos a la empresa y de la cual se consignó lo siguiente:

1. Conforme lo dispone el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, la EAAAY EICE ESP, el día **05 de mayo de 2022**, se notificó personalmente al usuario, la comunicación **No. 13683.22**, del proceso de desviación iniciado en el inmueble en el periodo de facturación de **abril de 2022** y de la fecha de visita técnica para el día **10 de mayo de 2022** en horas de la tarde y de los metros cúbicos facturados y pendientes de facturar.
2. En cumplimiento de lo anterior, el día 10 de mayo de 2022, se hizo visita técnica al predio, verificando que es una casa de 3 pisos, habitada por 5 personas, de uso residencial, se revisó medidor en buen estado con una lectura de 3360 m3, **según información del usuario, el alto consumo fue ocasionado por daños en los flotadores automáticos de los tanques aéreos, están pegados y permiten que el agua se rebose y caiga a la placa y la calle,** se recomendó cambiar los flotadores, se hizo prueba hidrostática y prueba de estancamiento al tanque subterráneo sin novedades, demás instalaciones en buen estado.
3. El día 19 de mayo de 2022, a la 1:40 PM, se hizo nueva visita al predio, y se verifico que el flotador mecánico del tanque aéreo del piso 2, fue suspendido, dejando funcionar solo el automático. El medidor registraba una lectura de 3387 m3.

Después del resultado arrojado en la visita del día **10 de mayo de 2022**, donde se indago que **la causa del alto consumo, fue ocasionado por los flotadores de los tanques aéreos porque no sellaban bien, lo que provocaba que el agua se rebosara,** lo que permitió que se presentara fuga perceptible, que de acuerdo con el Decreto **302** de 2000, la **Fuga perceptible** es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos y atribuible al usuario.

En cambio, las fugas **imperceptibles** o no visibles, según el mismo decreto, son aquellas que se detectan con instrumentos tales como el geófono, por lo tanto, se puede concluir que **la fuga presentada en los tanques aéreos,** al ser detectadas mediante una prueba visual, se caracteriza como perceptible.

Ahora bien, frente al cobro del consumo cuando se trata de fugas perceptibles, la Superservicios mediante el concepto SSPD-OJ-2004-386, aclaro lo siguiente:

"(...)



4. Como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el Decreto **3102** de 1997, que al respecto señala:

"Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas"

En este caso, aun estando obligada la empresa a efectuar la revisión previa conforme al artículo **149** de la Ley 142 de 1994 y no lo hace, puede cobrar esos consumos, pues la empresa no debe soportar cargas económicas por la negligencia del usuario que habiendo detectado la fuga en sus instalaciones internas no corrige la anomalía."

Adicionalmente, en la misma **Circular Externa 006-2007**, con relación al DEBIDO PROCESO EN INVESTIGACIONES POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS, la Superservicios, en uno de los apartes, señaló lo siguiente;

"Probado que la desviación significativa es atribuible al usuario, el prestador podrá facturar, en la factura siguiente a la culminación de la investigación previa, los consumos medidos entre el

	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 06	

momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación. En la factura se cobrará las diferencias que resultaron entre el promedio que se venía cobrando y lo efectivamente medido. Si el usuario reclama la decisión de la empresa, el cobro no se hará efectivo hasta tanto no se haya resuelto la reclamación y la vía gubernativa, si fuere del caso." (Negrilla y Subrayada fuera de texto)

Asimismo, es importante señalar que en el caso que se detecten fugas perceptibles o imperceptible de agua al interior de un inmueble, y en el sentido de que la responsabilidad por el mantenimiento y estado de las redes internas es de los usuarios, claramente éstos deberán pagar el consumo registrado en el equipo de medida, pues independientemente de que el agua se haya escapado a través de las instalaciones internas, haya sido usada o no, la misma ha sido claramente consumida, por lo que procede su facturación y posterior pago. Lo anterior fue dicho por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el **Concepto SSPD-OJ-2016-215**.

Una vez constatado que la causa del alto consumo presentado en el periodo de **abril de 2022**, era como consecuencia a la fuga perceptible en los tanques aéreos, la EAAAY EICE ESP, de conformidad con lo indicado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994;

"(...) Al hallar la causa de la desviación significativa, las diferencias cobradas o por cobrar, serán abonadas o cargadas al usuario. (...)"

En el periodo de facturación de **mayo de 2022 (factura No. 9865685)**, la EAAAY cobro los **38 m3**, en estudio pendientes de cobrar del periodo de abril de 2022, más **85 m3** registrados por el medidor para el periodo de facturación de mayo, con lectura actual de 3393 m3, menos lectura anterior de 3308 m3, para un total cobrado de **123 m3** en el servicio de acueducto y alcantarillado.

Posteriormente, el pasado veinticuatro (24) de mayo de 2022, usted presentó derecho de petición, el cual fue radicado bajo el número **PQR No. 55709** argumentando inconformidad por el cobro de la desviación significativa en el periodo de **mayo de 2022**, por lo que se procedió así:

- El día 25 de mayo de 2022, personal de la oficina de PQR de la empresa, accedió a realizar visita técnica al predio ubicado en la C-12-N-22-81 PISO-2, verificando que es una casa de 3 pisos de uso residencial, habitada por 5 adultos, con 4 unidades sanitarias, tanque lavadero de 3 m3, tanque subterráneo de 8 m3, tanque aéreo de 2 m3, un medidor No AQF-5085 con lectura de 3394 m3, el medidor surte el segundo y tercer piso, todas las instalaciones se encuentran normal, unidades sanitarias, tanques aéreos normal, la prueba hidrostática sin novedad, no se encontró novedad alguna en el predio.

Revisada la información consignada el sistema de información comercial y teniendo en cuenta que una causa del alto consumo presentado en el periodo de **abril de 2022**, cobrado en la factura del periodo de **mayo de 2022**, obedeció a una fuga perceptible **en los tanques aéreos**, y que de acuerdo con el Decreto 302 de 2000, la **fuga perceptible**, es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, detectable directamente por los sentidos y atribuible al usuario, la EAAAY, confirma el cobro de los **123 m3** en el servicio de acueducto, registrados en la factura **No. 9865685** del periodo de facturación **mayo de 2022**.



Ahora bien, teniendo en cuenta, que el agua que se desperdició en los tanques aéreos, no era vertida a la red de alcantarillado, la EAAAY EICE ESP, encuentra procedente reliquidar lo cobrado en este servicio, en el periodo de **mayo de 2022**, dejando el cobro de **46 m3** de consumo promedio histórico, descontando **77 m3** de los **123 m3** facturados inicialmente.

Por lo expuesto anteriormente, en la facturación de mayo de 2022, consumo entre el 28/04/2022 al 24/05/2022, se dejó consumo promedio histórico de 46 m3, descontando 77 m3 en alcantarillado, por valor de \$69.322, menos \$2 por ajuste a la decena, para un descuento total de \$69.320; de la factura inicial de mayo de 2022 No. 9865685, por valor de 355.790, después de aplicar la reliquidación, se generó una nueva factura No.9876410, con un valor a cancelar de \$286.470. (se adjunta factura).

Es importante recordarle que el mantenimiento de las instalaciones internas al interior de los predios, son únicamente responsabilidad del usuario y/o suscriptor como así lo señala el Decreto 302 de 2000, capítulo I deberes y obligaciones de los usuarios, que indica:

"Artículo 20. Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los términos del artículo 15 de este decreto.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844 040 755-4</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 06		

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. 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.

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.

PARÁGRAFO. 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. (Subrayada fuera del texto).

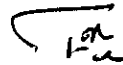
Conforme las anteriores disposiciones, es claro que un mal mantenimiento en las acometidas e instalaciones internas o la falta de este, puede ocasionar que se presenten altos consumos al interior de los predios.

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.

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.

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

Cordialmente,



FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional PQR. EAAAY EICE ESP.

Proyectó: Fabio Alberto Tarache Tuay / Tecnólogo. Apoyo. PQR. 

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental
Anexo: Factura No. 9876410, un (01) folio.

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