

| | | | | |
|--|---|--|---|-----------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.500.750-4</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 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. **833-4.16.01.01341.26 DEL 23 DE ENERO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 116885**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **RICARDO CANO**.

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, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE


ANA CECILIA RODRÍGUEZ 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 **12 DE FEBRERO DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.


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

DESEFIJACIÓN

El día **18 DE FEBRERO 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 RODRÍGUEZ 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. 044.010.735-4</p> | 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 | | |

833-4.16.01.01341.26
Yopal, 23 de enero de 2026

Señor (a):

RICARDO CANO

Cedula de Ciudadanía No: 74.811.2634

Dirección del Predio: Carrera 30-N-51-68

Dirección de Notificación: Carrera 30-N-51-68

Código de Usuario: 1173929

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: Creación **PQR No. 116885 DEL 20 DE ENERO DE 2026 – Actividad de Calidad del Servicio.**

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

Respetado(a) Señor(a) CANO;

Por medio de la presente, nos permitimos informarle que el jueves 15 de enero de 2026, la Empresa identificó una fuga en la acometida instalado en su predio. En cumplimiento de nuestras obligaciones de calidad del servicio, se registró en el sistema de información la correspondiente actividad de reparación, la cual fue ejecutada el 15 de enero de 2026.

Mediante informe de Reparación y Mantenimiento de Acometida Domiciliara de Acueducto, La Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado, reporto que, **"El día 15 de enero de 2026, en la dirección mencionada K-30-N-51-68, hace corte y excavación para darle solución a la fuga y restaurar el servicio, en el momento no se encontró el usuario para firmar, pero tenía conocimiento del trabajo"**.



Conclusión: Durante la visita técnica se constató la existencia de una fuga de agua en la vía, se realiza **corte y excavación para darle solución a la fuga y restaurar el servicio**, quedando normalizado el servicio de acueducto.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la acometida y sus elementos son responsabilidad del suscriptor. En este caso, la fuga se originó en dicho componente (adaptador macho PF), razón por la cual los costos asociados a la reparación deben ser asumidos por el suscriptor.

Por lo anterior, se informa que la fuga fue reparada y quedo con el servicio normal, motivo por el cual; se registró en el sistema de información comercial de la empresa, el costo de la mano de obra y los materiales utilizados, cobro que se realizó en la **factura electrónica de venta No.12452**, de fecha 20 de enero de 2026, por valor de \$161.600. (Se anexa factura).

Señor Usuario; de no realizar el pago de la factura electrónica de venta No.12452, se verá aplicado en la próxima facturación de los servicios acueducto, alcantarillado y aseo, en un solo contado.

Como se expresó antes, 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 del del Decreto 302 de 2000, artículo 21, que a la letra dice:

| | | | | |
|---|--|----------------------------------|--|-----------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT: 641.600.758-1</p> | COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS | |  | |
| | Fecha de Elaboración | Fecha Última Modificación | | Tipo de Documento: FORMATO |
| | 2011-04-07 | 2025-11-14 | | Código: 51.29.01.01 |
| | | | | Versión 08 |

"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.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliar 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.

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

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



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: 12452

| | | | |
|---|--------------|-------------------|--------------|
| FECHA: | 20/01/2026 | FECHA VENCIMIENTO | 20/01/2026 |
| SEÑOR(ES) | RICARDO CANO | RAZÓN SOCIAL | RICARDO CANO |
| NIT / CC | 74811264 | DIRECCIÓN | K-30-N-51-68 |
| TELÉFONO: | | CIUDAD | YOPAL |
| FORMA DE PAGO: | Contado | MÉTODO DE PAGO | EFFECTIVO |
| CUOTAS: | | ABONO | 161600.00 |
| OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA | | | |
| USUARIO: 1173929 - 303220316000 RICARDO CANO | | | |

| CODIGO | PRODUCTO | UNIDAD | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | DESCUENTO | TOTAL |
|--------|---|--------|----------|-----------------|--------------|------------|
| 9222 | SUMINISTRO E INSTALACIÓN UNIÓN PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg | Unidad | 1.000 | 15,173.11 | 0.00 | 15,173.11 |
| 9216 | SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg | Unidad | 3.000 | 4,956.30 | 0.00 | 14,868.90 |
| 9145 | SUMINISTRO E INSTALACIÓN ADAPTADOR MACHO PF + UAD 1/2 pulg | Unidad | 1.000 | 7,496.64 | 0.00 | 7,496.64 |
| 9080 | CORTE EN CONCRETO | Unidad | 2.600 | 25,164.71 | 0.00 | 65,428.25 |
| 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 | 7.40 | 0.00 | 7.40 |
| | | | | | TOTAL | 135,799.51 |
| | | | | | VALOR IVA | 25,800.49 |
| | | | | | NETO A PAGAR | 161,600.00 |

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: 12452 | Usuario: 1173929 - 303220316000 RICARDO CANO Valor A Pagar: 161,600 |
| | | |
| (415)770998009264(8020)0000012452(3900)0000161600(96)20260120 | | |
| FAVOR NO COLOCAR SELLOS NI FIRMAS EN EL CODIGO DE BARRAS | | ESPACIO PARA EL TIMBRE Y REGISTRO BANCO |