

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 944.000.725-4</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. **833-4.16.01.20434.25 DEL 25 DE NOVIEMBRE DE 2025**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 111904**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **ZULMA CONSTANZA RONCANCIO**.

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, 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 **16 DE DICIEMBRE DE 2025**, siendo las 07:00 a.m.


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

DESEFIJACIÓN

El día **22 DE DICIEMBRE de 2025**, 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.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 044.000.735-4</p>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
		Versión 07		

833-4.16.01.20434.25
Yopal, 25 de noviembre de 2025

Señor (a):
ZULMA CONSTANZA RONCANCIO
Cedula de Ciudadanía No: 52.156.160
Dirección del Predio: Calle 31A-N-14-47
Dirección de Notificación: Calle 31A-N-14-47
Código de Usuario: 1002297
Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A **PQR No. 111904**

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

Respetado(a) Señor(a) ZULMA;

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. En atención a solicitud realizada a la EAAAY, 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 a la reclamación con número de radicado **PQR No. 111904** nos permitimos responder en los siguientes términos:

"El día 20 de noviembre 2025 en esta dirección se procedió a dar solución al reporte de fuga que tenía la vivienda antes y después del medidor, dejando solucionada la fuga".

Por lo anterior, se le informa que la actividad fue realizada (Reparación de Fuga) y por lo anterior se registró en el sistema de información comercial de la empresa, el cobro de la mano de obra y los materiales utilizados, cobro que se realizó en la **factura electrónica de venta No. 11184**, por valor de \$121.060. (Se anexa factura).

Recomendación: señora usuaria; de no realizar el pago de la factura electrónica, el costo de los materiales, serán cobrados en el siguiente periodo de facturación, en un solo contado.

Se informa, que 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 el del Decreto 302 de 2000, artículo 21, que a la letra dice:

"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 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. 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."





COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2024-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 07

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.

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 oportunamente.

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 RODRÍGUEZ FARFAN
Líder 1 ATC y PQR de la EAAAY EICE ESP.

Proyectó: Nelcy Vargas Rodríguez / Tecnóloga. Apoyo. PQR.

GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental

Anexo: Factura electrónica un (1) folio

FECHA:	24/11/2025	FECHA VENCIMIENTO	24/11/2025
SEÑOR(ES)	ZULMA CONSTANZA RONCANCIO AYALA	RAZÓN SOCIAL	ZULMA CONSTANZA RONCANCIO AYALA
NIT / CC	52156160	DIRECCIÓN	C-31A-N-14-47
TELÉFONO:		CIUDAD	YOPAL
FORMA DE PAGO:	Contado	MÉTODO DE PAGO	EFFECTIVO
CUOTAS:		ABONO	121053.00
OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA			
USUARIO: 1002297 - 101010237000 ZULMA CONSTANZA RONCANCIO AYALA			

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	0.300	4,956.30	0.00	1,486.89
99045	COLLARES DE DERIVACIÓN EN PVC DE 2" X 1/2"	Unidad	1.000	30,000.00	0.00	30,000.00
9142	SUMINISTRO E INSTALACIÓN ADAPTADOR MACHO EN PVC DE 1/2 pulg DE DIÁMETRO	Unidad	3.000	4,745.38	0.00	14,236.14
9159	SUMINISTRO E INSTALACIÓN ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2 pulg	Unidad	3.000	2,668.07	0.00	8,004.21
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	6.60	0.00	6.60
					TOTAL	101,732.16
					VALOR IVA	19,327.84
					NETO A PAGAR	121,060.00

Esta Factura se asimila a la Letra de Cambio ART.774 Acento la presente y declaro haber recibido el material mencionado


