

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 344.070.775-4	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-por-aviso/> y en la cartelera de la Subgerencia de Asuntos Corporativos – Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización, el **AVISO** de la comunicación No. **833-4.16.01.17895.25 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2025**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 110803**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuaria **NORALBA BURGOS MALDONADO**.

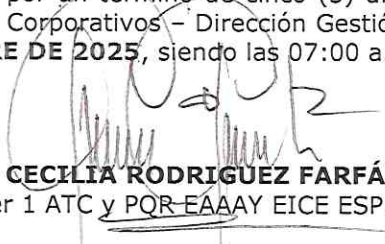
Se hace saber que esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente a la fecha de desfijación de este aviso en cartelera y en la página de internet de la Empresa.

Se publica copia íntegra en **un (1) folio**.

COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

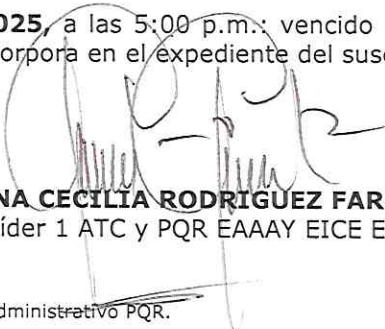

ANA CECILIA RODRÍGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

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


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

DESFIJACIÓN

El día **19 DE NOVIEMBRE 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 RODRÍGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

Elaboro: Ninny Johana Vianchá J./Auxiliar administrativo PQR.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.000.705-4	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		

833-4.16.01.17895.25
Yopal, 27 de octubre de 2025

Señor (a):
NORALBA BURGOS MALDONADO
Cedula de Ciudadanía No.: 47.435.089
Dirección del Predio: Calle 36A-T-7-27
Dirección de Notificación: Calle 36A-T-7-27
Correo electrónico: noralbita_1@hotmail.com
Teléfono No.: 3132890932
Código Interno: 1119046 ✓
Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A **PQR No. 110803.** ✓

ASUNTO: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO.

Respetado(a) Señor(a) NORALBA;

Por medio de la presente, reciba un 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 a la reclamación con número de radicado **PQR No. 110803**, nos permitimos responder en los siguientes términos:

"El día lunes 20 de octubre de 2025, siendo las 3:00 pm, se visitó el predio localizado en la C-36-T-7-27, cuentan con un medidor N 23-021647 con una lectura de 236 m3, corresponde a una casa de 2 pisos, habitada por 1 persona, de uso residencial, solo está habitado el primer piso, segundo piso en obra negra, medidor visualmente en buen estado y registrando consumo normal, prueba hidrostática a la red interna sin novedad, unidad sanitaria en buen estado, tanque subterráneo suspendido con registro cerrado, tanque lavadero y demás instalaciones en buen estado, no se encontró ninguna novedad en el predio."

Se accedió a revisar la información registrada en el sistema comercial de la empresa, sobre lo facturado, en los periodos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025.

- Periodo de junio de 2025, factura No. 396054, lectura actual y anterior 158 m3, no se logró la toma de lectura, se facturó consumo promedio por estrato de 14m3, en los servicios de acueducto y alcantarillado con anomalía (Medidor Taponado).
- Periodo de julio de 2025, factura No. 450374, lectura actual y anterior 158 m3, no se logró la toma de lectura, se facturó consumo promedio por estrato de 14m3, en los servicios de acueducto y alcantarillado con anomalía (Medidor Nubado).
- Periodo de agosto de 2025, factura No. 506256, lectura actual y anterior 158 m3, no se logró la toma de lectura, se facturó consumo promedio por estrato de 13m3, en los servicios de acueducto y alcantarillado con anomalía (Medidor Nubado).
- Periodo de septiembre de 2025, factura No. 561737, lectura actual de 181 menos lectura anterior de 158 m3, para un consumo de 23m3, facturados en los servicios de acueducto y alcantarillado,

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	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

pero no se tuvo en cuenta descontar los cobros por promedio de los periodos de junio a agosto de 2025, sin anomalía de lectura.

- Periodo de octubre de 2025, factura No. 617480, lectura actual de 232 menos lectura anterior de 181 m3, para un consumo de 51m3, facturados en los servicios de acueducto y alcantarillado, pero no se tuvo en cuenta descontar los cobros por promedio de los periodos de junio a agosto de 2025 consumo de 41m3.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta los consumos promedios de los periodos de junio hasta agosto de 2025 los 41m3, la EAAAY, encontró procedente reliquidar el periodo de **octubre de 2025**, descontado los 41m3 facturados por promedio, quedando un consumo de **10m3**.

Por lo antes expuesto, se reliquida periodo de octubre de 2025, sobre el consumo facturado entre las fechas 09/09/2025 al 09/10/2025, con factura No. 617480, se descuenta 41 m3 por valor de \$90.601 en acueducto, los mismos 41 m3 en alcantarillado por valor de \$50.592, menos \$3 de ajuste a la factura, total descuento en servicio de acueducto y alcantarillado en periodo de octubre de 2025 por valor de \$141.190.

En conclusión, se realizó un descuento del periodo de octubre de 2025 por valor de \$141.190, teniendo en cuenta que el usuario ya realizó el pago de la factura de octubre de 2025, el valor reliquidado de \$141.190 se registró en el sistema como un saldo a favor del usuario, el cual se tiene en cuenta a partir del próximo periodo de facturación de noviembre 2025.

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 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.

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 POR de la EAAAY EICE ESP.

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

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental