

	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

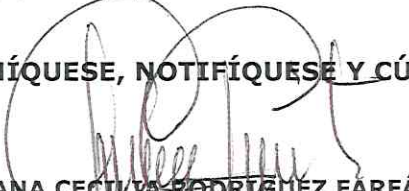
LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. – E.S.P.,

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. **833-4.16.01.22646.26 DEL 2 DE OCTUBRE DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 134352**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **JAVIER OSWALDO CARO LOPEZ**.

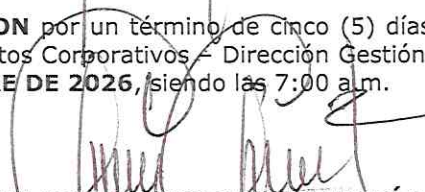
Se hace saber que esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente a la fecha de desfijación de este aviso en cartelera y en la página de internet de la Empresa.

Se publica copia íntegra en dos (2) folios.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

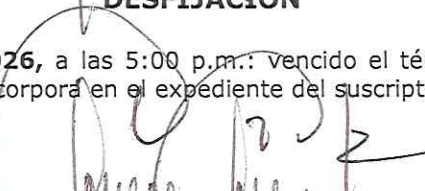

ANA CECILIA RODRÍGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

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 **27 DE OCTUBRE DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.


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

DESEFIJACIÓN

El día **3 DE NOVIEMBRE 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. 944 000 705-4</p>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2026-06-11	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.01.01
			Versión 08

831.16.01.22646.26

Yopal, 02 de octubre del 2026

Señor

JAVIER OSWALDO CARO LOPEZ

Cédula de Ciudadanía No: 74.180.173

Dirección del Predio: C-28-N-12-10

Dirección de Notificación: C-28-N-12-10

Código Interno: 1092589

Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No. 134352 DEL 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

ASUNTO: FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO – FUGA EN LA ACOMETIDA.

Respetado señor Caro.

Por medio de la presente, nos permitimos informarle que el día 16 de septiembre de 2026 la Empresa identificó una fuga en la acometida domiciliaria de su predio y, en cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de calidad del servicio, registró en el Sistema de Información Comercial de la EAAAY la correspondiente actividad de reparación, la cual fue ejecutada el mismo día en que se detectó la novedad.

La Oficina Operativa de Acueducto y Alcantarillado, según informe, manifiesta que: "El día 16 de septiembre de 2026, se realizó visita a la dirección, se observa reguero de agua, con ayuda de barra se rompe el andén y se hace excavación, se evidencio tubería PF fisurada, se realiza la reparación quedando sin fuga y normalizado el servicio, la PQR había sido puesta para la dirección K-12-N-27^a-39, pero la fuga pertenecía realmente a esta dirección, se tapa la excavación.

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, razón por la cual los costos asociados a la reparación deben ser asumidos por el suscriptor.

De conformidad con lo anterior, se informa que la actividad fue ejecutada satisfactoriamente. En consecuencia, la empresa procedió a registrar en el Sistema de Información Comercial el cobro correspondiente a la mano de obra y de los materiales utilizados, por un valor total de \$72.560, conforme a la factura electrónica FC3 No. 3021, de la cual se adjunta copia para efectos informativos.

No obstante, se precisa que dicho valor será facturado e incorporado en el próximo periodo de facturación, de acuerdo con las disposiciones y procedimientos internos de la empresa.

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 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.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2026-06-11	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.01.01
			Versión 08

831.16.01.22646.26

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. Asimismo, 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, 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@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 FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR de la EAAAY EICE ESP.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Mónica Julieth Cruz Rodríguez	Auxiliar Administrativo PQR	
Revisó	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1 ATC y PQR	
Aprobó	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1 ATC y PQR	

Anexos: (1) factura electronica de venta No 3021

Gestión Documental:

Original 1: Destinatario principal

Original 2: Serie Documental

**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 FC3 NRO: 3021**

FECHA:	21/09/2026	FECHA VENCIMIENTO	21/10/2026
SEÑOR(ES)	JAVIER OSWALDO CARO LOPEZ	RAZÓN SOCIAL	JAVIER OSWALDO CARO LOPEZ
NIT / CC	74180173	DIRECCIÓN	C-28-N-12-10
TELÉFONO:		CIUDAD	YOPAL
FORMA DE PAGO:	Contado	MÉTODO DE PAGO	EFFECTIVO
CUOTAS:		ABONO	72560.00
OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA.			
USUARIO:	1092589 - 202080097000 JAVIER OSWALDO CARO LOPEZ		

CODIGO	PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO	TOTAL
9216	SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg	Unidad	1.500	5,209.24	0.00	7,813.86
9145	SUMINISTRO E INSTALACIÓN ADAPTADOR MACHO PF + UAD 1/2 pulg	Unidad	1.000	7,878.99	0.00	7,878.99
9082	DEMOLICIÓN ANDENES, SARDINELES Y CUNETAS (INCLUYE: RETIRO)	Unidad	0.020	245,106.72	0.00	4,902.13
9087	MANO DE OBRA REPARACIÓN DE FUGAS	Unidad	1.000	40,374.79	0.00	40,374.79
A9095	AJUSTE POR REDONDEO	Unidad	1.000	5.96	0.00	5.96
					TOTAL	60,975.73
					VALOR IVA	11,584.27
					NETO A PAGAR	72,560.00

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 FC3 NRO: 3021****Usuario: 1092589 - 202080097000 JAVIER OSWALDO CARO LOPEZ****Valor A Pagar: 72,560**

(415)7709998009264(8020)0000003021(3900)0000072560(96)20261021

FAVOR NO COLOCAR SELLOS NI FIRMAS EN EL CÓDIGO DE BARRAS

ESPACIO PARA EL TIMBRE Y REGISTRO BANCO