



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. **833-4.16.01.02321.26 DEL 4 DE FEBRERO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 117047**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **HECTOR JOSE MORENO NAVARO**.

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


JUAN BERNARDO SALDARRIAGA ELORZA
Director de Gestión de Usuarios y Comercialización.

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 **20 DE FEBRERO DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.


JUAN BERNARDO SALDARRIAGA ELORZA
Director de Gestión de Usuarios y Comercialización.

DESFIJACIÓN

El día **26 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.

JUAN BERNARDO SALDARRIAGA ELORZA
Director de Gestión de Usuarios y Comercialización.

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 044.000.725-1	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		

833-4.16.01.02321.26
Yopal, 4 de febrero de 2026

Señor (a):

HECTOR JOSE MORENO NAVARO

Cédula de Ciudadanía No: 9.650.122

Dirección del Predio: Calle 20-N-13-83

Dirección de Notificación: Calle 20-N-13-83

Notificación vía WhatsApp No. 3142069557

Teléfono No.: 3142069557

Código Interno: 1180925

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: RESPUESTA A **PQR No.117047 DEL 21 DE ENERO DE 2026.**

ASUNTO: SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO. (SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO)

Respetado(a) Señor(a) MORENO;

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. En atención a solicitud realizada al teléfono de la EAAAY, se da respuesta de acuerdo con 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 con la reclamación con número de radicado **PQR No.117047**, nos permitimos responder en los siguientes términos:

Mediante Formato de Inspección de Campo se evidenció que, **"El viernes 23 de enero de 2026, siendo las 7:30 am, se visita el predio localizado en la C-20-N-13-83, cuentan con un medidor No.14-020205 con una lectura de 1099 m3, casa de 2 pisos con 2 matrículas, se procede a hacer la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, la que el usuario solicito a la EAAAY"**.

Otra visita de verificación. Mediante Formato de Inspección de Campo se evidenció que, **"El martes 3 de febrero de 2026, siendo las 8:20 am, se visita el predio localizado en la C-20-N-13-83, cuentan con un medidor No.14-020205 con una lectura de 1099 m3, Casa unifamiliar desocupada tiene una sola matrícula con código de usuario 1180925 y se encontró con el servicio ya suspendido con dispositivo, persona que atiende la visita José Moreno, identificado con cédula número 9650122, móvil número 3142069557"**.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, y una vez verificado que el usuario y/o suscriptor se encuentra al día en el pago de sus facturas, se aclara que, debido a un pago por valor de \$94.990, que realizo el 29/12/2025, correspondiente al periodo diciembre de 2025, para el periodo enero de 2026 se registra un saldo a favor de \$-60.690.

Dicho saldo cubre en su totalidad el valor facturado para enero de 2026, correspondiente a **\$34.370**, motivo por el cual el **valor a pagar es de \$0**.



 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 2025-11-14		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
		Versión 08		

En consecuencia, se encontró procedente **realizar la inactivación por Suspensión Temporal por mutuo acuerdo,** exclusivamente para los servicios de acueducto y alcantarillado, en el sistema de información comercial, por un término de seis (6) meses, comprendidos desde el periodo febrero de 2026 hasta julio de 2026, de acuerdo con lo establecido en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994.

Respecto a la suspensión del servicio de aseo, es de indicar al usuario (a) que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 2º de la Ley 142 de 1994, una de las finalidades de la intervención del Estado en los servicios públicos es velar por la prestación continua e ininterrumpida de los servicios públicos, finalidad que se origina entre otras razones por el carácter de esenciales que les asignó el artículo 4 de esa misma norma.

Esa característica de esencialidad de los servicios públicos comporta que, según el artículo 136 de la ley 142 de 1994, la obligación principal de la empresa en el contrato servicios públicos sea la prestación continua. En ese sentido, observando de manera armónica lo dispuesto en los artículos 140 de la Ley 142 de 1994, se tiene que el servicio de aseo, por su esencialidad, y por su relación con aspectos sanitarios y ambientales, **NO PUEDE SUSPENDERSE**, salvo que medien razones de fuerza mayor o caso fortuito que así obliguen a hacerlo.

Por ende, la EAAAY EICE ESP., realizara la facturación teniendo en cuenta la metodología establecida para inmuebles **deshabitados**, fijados en la Resolución CRA 720 de 2015.

El artículo 2.3.2.1.1 del Decraseo077 del 2015 (decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio), un inmueble desocupado es aquel que, a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, está deshabitado o en él no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.

En caso de acceder a dicha tarifa esta estará activa por un periodo de tres (3) meses y debe renovarse cada periodo sucesivamente hasta que sea necesario. La Tarifa de predio desocupado se pierde en los casos en que se evidencie consumos de energía mayores a 50 kwh o haya consumos de agua.

Por lo anterior, se le informa que el servicio de aseo se facturará como deshabitado los periodos de **febrero, marzo y abril de 2026**, pero a partir del periodo de **mayo de 2026** deberá volver a renovar la solicitud de predio deshabitado para el servicio de aseo.

En el evento en que el usuario (a) necesite el servicio antes de seis (6) meses, debe solicitarlo a la empresa y pagar la reinstalación. El predio debe permanecer sin consumo, cualquier modificación sin previo aviso a la empresa, se tipificará como supuesta defraudación de fluidos.

Finalmente, se le informa que, al finalizar los seis (6) meses, se debe presentar nuevamente la petición, con los requisitos exigidos. Adicionalmente, durante el término que dure la suspensión por mutuo acuerdo, solamente se cobrara el servicio de aseo y la tarifa que se cobra, dependerá de la condición en la que se encuentre la vivienda (habitada o deshabitada).

Se recomienda, mantener en buen estado el medidor, las redes y las instalaciones internas, así como los tanques de almacenamiento con sus flotadores y las llaves terminales. Además, es importante hacer un uso adecuado del recurso hídrico para evitar sobrecostos 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.

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



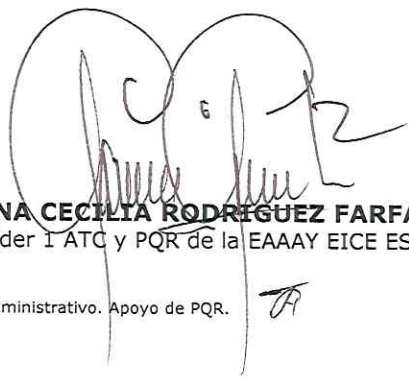
 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 846.000.755-4	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
		Versión 08		

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.

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 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.

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

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