

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 904 010 7294</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. **833-4.16.01.11711.26 DEL 28 DE MAYO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 125582**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **BIBIANA TORRES ALFARO**.

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 **18 DE JUNIO DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.


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

DESFIJACIÓN

El día **24 DE JUNIO 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 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. 044.000.755-4</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	

833-4.16.01.11711.26

Yopal, 28 de mayo de 2026

Señor (a):

BIBIANA TORRES ALFARO

Cedula de Ciudadanía No: 24.227.720

Dirección del Predio: K-8B-N-43A-27

Código de Usuario: 1054896

Yopal.

REFERENCIA: Creación **PQR No. 125582– Actividad de Calidad del Servicio.**

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

Respetado(a) Señor(a) BIBIANA;

Por medio de la presente, nos permitimos informarle que el día 21 de mayo de 2026, la Empresa identificó una fuga en la acometida domiciliar de su predio y en cumplimiento de nuestras obligaciones de calidad del servicio, se registró en el Sistema de Información Comercial la correspondiente actividad de reparación, la cual fue ejecutada el mismo día en que se detectó.



La Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado, según informe manifiesta que: **"El 21 de mayo de 2026, siendo las 7:00 a. m., se realizó visita técnica al predio, durante la inspección, se ejecutó excavación para intervenir la acometida, identificando tubería y adaptador macho fisurado, por lo que se procedió a la reparación mediante cambio del tramo afectado y del accesorio dañado, logrando la eliminación de la fuga y el restablecimiento del servicio. Para la intervención fue necesario realizar corte en andén con dimensiones de 50 cm (L1) y 35 cm (L2), así como excavación de 1 metro de largo, 50 cm de ancho y 1 metro de profundidad, utilizando como materiales 1 metro de tubería PEAD de 1/2" y 1 adaptador macho PEAD de 1/2"**.

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 (\$**182.440**). conforme a la factura electrónica **FC3 No. 427**, 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 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

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

833-4.16.01.11711.26

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."

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.

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 término 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.

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.

Proyectó: Wilmer Javier Vargas Torres / Auxillar Administrativo. PQR

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

Fecha y hora de notificación:	_____
Nombre de quien recibe:	_____
Cédula de Ciudadanía No.:	_____
Firma de quien recibe:	_____
Nombre y firma de quien notifico:	_____

FECHA:	25/05/2026	FECHA VENCIMIENTO	25/06/2026
SEÑOR(ES)	BIBIANA TORRES ALFARO	RAZÓN SOCIAL	BIBIANA TORRES ALFARO
NIT / CC	24227720	DIRECCIÓN	K-8B-N-43A-27
TELÉFONO:		CIUDAD	YOPAL
FORMA DE PAGO:	Contado	MÉTODO DE PAGO	EFFECTIVO
CUOTAS:		ABONO	182440.00
OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA			
USUARIO:	1054896 - 101150282000 BIBIANA TORRES ALFARO		

CODIGO	PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO	TOTAL
9216	SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg	Unidad	1.000	5,209.24	0.00	5,209.24
9145	SUMINISTRO E INSTALACIÓN ADAPTADOR MACHO PF + UAD 1/2 pulg	Unidad	1.000	7,878.99	0.00	7,878.99
9080	CORTE EN CONCRETO	Unidad	1.300	30,952.94	0.00	40,238.82
9131	EXCAVACION	Unidad	0.500	155,042.02	0.00	77,521.01
9123	RELLENO EN MATERIAL SELECCIONADO DE LA EXCAVACION COMPACTADA	Unidad	0.500	44,916.81	0.00	22,458.41
A9095	AJUSTE POR REDONDEO	Unidad	1.000	5.30	0.00	5.30
					TOTAL	153,311.77
					VALOR IVA	29,128.23
					NETO A PAGAR	182,440.00

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

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P</p>	<p>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.Y. E.S.P</p> <p>FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA FC3 NRO: 427</p>	<p>Usuario: 1054896 - 101150282000 BIBIANA TORRES ALFARO</p> <p>Valor A Pagar: 182,440</p>
	 <p>(415)7709998009264(8020)000000427(3900)0000182440(96)20260625</p>	
<p>FAVOR NO COLOCAR SELLOS NI FIRMAS EN EL CÓDIGO DE BARRAS</p>		<p>ESPACIO PARA EL TIMBRE Y REGISTRO BANCO</p>