

	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

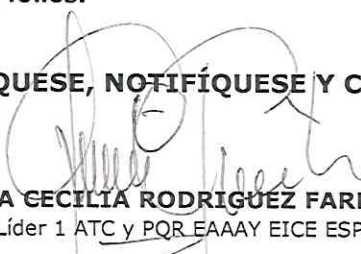
LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. – E.S.P.,

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. **833-4.16.01.22626.26 DEL 2 DE OCTUBRE DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 134129**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **GLADYS FERNANDEZ ACOSTA**.

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, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

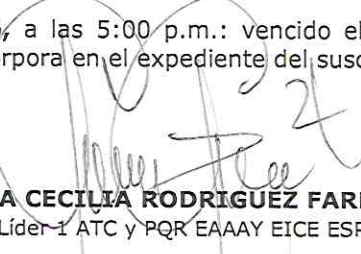

ANA CECILIA RODRÍGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

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 **23 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 **29 DE OCTUBRE 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. 

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 044.300.755-4	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

831.16.01.22626.26

Yopal, 02 de octubre del 2026

Señora

GLADYS FERNANDEZ ACOSTA

Cédula de Ciudadanía No: 47.428.486

Dirección del Predio: C-36A-T-6-18

Dirección de Notificación: C-36A-T-6-18

Código Interno: 1113482

Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No. 134129 DEL 16 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

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

Respetada señora Gladys.

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 día 17 de septiembre del 2026.

La Oficina de Consumo, Medición y Facturación, mediante informe de inspección en campo manifiesta que. "El 17 de septiembre de 2026, siendo las 11:25 am, la fuga se presentaba en el registro azul, el cual se reemplazó quedando solucionada la fuga, pero se presenta un daño atrás donde se presento fuga muy grande (técnica)".

Posteriormente la Oficina Operativa de Acueducto y Alcantarillado, según informe, manifiesta que: "El día 17 de septiembre de 2026, se llega a la dirección, se evidencia fuga dentro del medidor y atrás del mismo. Se realiza excavación y se observa fisurada la tubería pf, se realiza la reparación quedando sin fuga y normalizado el servicio, pendiente reparcheo. Firmó: Neftali Tarache Betancourt. Cédula 1118558645, Celular 3138452924".

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 \$85.700, conforme a la factura electrónica FC3 No. 3199, 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 del Decreto 302 de 2000, artículo 21, que a la letra dice:

 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 2026-06-11	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.01.01
			Versión 08

831.16.01.22626.26

"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.

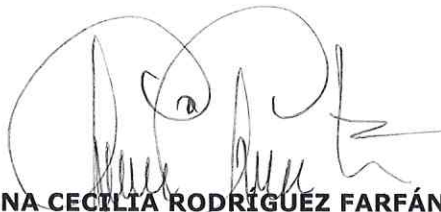
Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar 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."

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 3199
 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: 3199**

FECHA:	28/09/2026	FECHA VENCIMIENTO	28/10/2026
SEÑOR(ES)	GLADYS FERNANDEZ ACOSTA	RAZÓN SOCIAL	GLADYS FERNANDEZ ACOSTA
NIT / CC	47428486	DIRECCIÓN	C-36A-T-6-18
TELÉFONO:		CIUDAD	YOPAL
FORMA DE PAGO:	Contado	MÉTODO DE PAGO	EFFECTIVO
CUOTAS:		ABONO	85700.00
OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA.			
USUARIO:	1113482 - 202130369000 GLADYS FERNANDEZ ACOSTA		

CODIGO	PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO	TOTAL
9222	SUMINISTRO E INSTALACIÓN UNIÓN PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg	Unidad	1.000	15,947.06	0.00	15,947.06
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
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	2.50	0.00	2.50
					TOTAL	72,017.20
					VALOR IVA	13,682.80
					NETO A PAGAR	85,700.00

Esta Factura se asimila a la Letra de Cambio ART.774 Acento la presenta y declara 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: 3199****Usuario: 1113482 - 202130369000 GLADYS FERNANDEZ ACOSTA****Valor A Pagar: 85,700**

(415)7709998009264(8020)0000003199(3900)0000085700(96)20261028

FAVOR NO COLOCAR SELLOS NI FIRMAS EN EL CÓDIGO DE BARRAS

ESPACIO PARA EL TIMBRE Y REGISTRO BANCOS