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 envió 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. **833-4.16.01.24676.26 DEL 28 DE OCTUBRE DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 136056,** por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **FREDY ORLANDO LEMA PUCUNA.**

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 pública 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 **17 DE NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE de 2026,** a las 7:00 a.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.

Elaboró: Paola Perilla Cárdenas//Tecnóloga PQR.

833-4.16.01.24676.26

Yopal, 28 de octubre de 2026

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

Señor (a):
FREDY ORLANDO LEMA PUCUNA
Cedula de Ciudadanía No: 9.434.430
Dirección del Predio: Carrera 14-N-20A-19
Dirección de Notificación: Carrera 14-N-20A-19
Teléfono: 3208344474
Código Interno: 1189103
Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No. 136056 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2026

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

Respetado(a) Señor(a) LEMA;

Por medio de la presente, nos permitimos informarle que el día 9 de octubre de 2026, la Empresa identificó una fuga en la acometida domiciliaria 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.

De manera respetuosa y de acuerdo con la información registrada mediante PQR No. 136056, se procede a informar lo siguiente:

La Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado en Actividades de Calidad mediante informe de inspección en campo manifiesta que: *"El viernes 9 de octubre de 2026, siendo las 6:00 am se realizó visita al predio, en la dirección mencionada se hace excavación de 60cm x 40cm x 70cm de profundo, el cual se encuentra la acometida fisurada, se hace el respectivo arreglo y se deja el servicio normal, se tapa con el mismo material y el usuario manifiesta que se acercará a la empresa para conocer bien el proceso de pago".*

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.

En consecuencia, se procedió a registrar en el Sistema de Información Comercial de la empresa el valor correspondiente a la mano de obra y de los materiales utilizados por la suma de $79.499, conforme a la factura electrónica FC3 No. 3852, 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.

Por otra parte, se recuerda que 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, articulo 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.*

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."

Así mismo, 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 eaaay@eaaay.gov.co, pqr@eaaay.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@eaaay.gov.co y en la página web de la Empresa www.eaaay.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 RODRIGUEZ FARFAN
Líder 1 ATC y PQR de la EAAAY EICE ESP.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Nelcy Vargas Rodríguez	Tecnóloga PQRS	
Revisó	Ana Cecilia Rodriguez Farfán	Líder 1 ATC Y PQR	
Aprobó	Ana Cecilia Rodriguez Farfán	Líder 1 ATC Y PQR	

Anexo: Factura electrónico (un folio).

Gestión Documental:
Original 1: Destinatario principal
Original 2: Serie Documental

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

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.A.Y. E.S.P

NIT : 844000755

CARRERA 19 NO. 21-34 TELEFONO : 6086345001

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA FC3 NRO: 3852

FECHA:	16/10/2026	**FECHA VENCIMIENTO**	16/11/2026
SEÑOR(ES)	FREDY ORLANDO LEMA PUCUNA	**RAZÓN SOCIAL**	FREDY ORLANDO LEMA PUCUNA
NIT / CC	9434430	**DIRECCIÓN**	K-14-N-20A-19
TELÉFONO:	3208344474	**CIUDAD**	YOPAL
FORMA DE PAGO:	Contado	**MÉTODO DE PAGO**	EFECTIVO
CUOTAS:		**ABONO**	79499
OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA.			
USUARIO:	1189103 - 303210140000 FREDY ORLANDO LEMA PUCUNA		

CODIGO	PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO	TOTAL
9087	MANO DE OBRA REPARACIÓN DE FUGAS	Unidad	1	40,374.79	0.00	40,374.79
9145	SUMINISTRO E INSTALACIÓN ADAPTADOR MACHO PF + UAD 1/2 pulg	Unidad	1	9,376.00	0.00	9,376.00
9216	SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg	Unidad	.5	5,209.24	0.00	2,604.62
9222	SUMINISTRO E INSTALACIÓN UNIÓN PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg	Unidad	1	15,947.06	0.00	15,947.06

TOTAL	**68,302.47**
VALOR IVA	**11,196.03**
NETO A PAGAR	**79,498.50**

Esta Factura se asimila a la Letra de Cambio ART.774 Acepto la presente y declaro haber recibido el material mencionado

ELABORO | AUTORIZACIÓN | RECIBIDO CLIENTE

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

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.A.Y. E.S.P
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA FC3 NRO: 3852 **Usuario: 1189103 - 303210140000 FREDY ORLANDO LEMA PUCUNA**
Valor A Pagar: 79,499

(415)7709998009264(8020)0000003852(3900)0000079499(96)20261116

FAVOR NO COLOCAR SELLOS NI FIRMAS EN EL CÓDIGO DE BARRAS

ESPACIO PARA EL TIMBRE Y REGISTRO BANCO