



## 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 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 Dirección Comercial, el **AVISO** de la comunicación No. **833-4.16.01.18253.24 DEL 12 DE NOVIEMBRE DEL 2024**, como respuesta emitida **PQR No. 85964**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor(a) y/o usuario(a) **DECY MARIBEL GODOY SANCHEZ**.

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

Se publica copia íntegra en **TRES (3)** folios.

### COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

**SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA**  
Profesional 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 Dirección Comercial de la EAAAY, hoy **MIÉRCOLES 20 DE NOVIEMBRE** del dos mil veinticuatro (2024), sienta las 7:00 a.m.

**SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA**  
Profesional PQR. EAAAY EICE ESP.

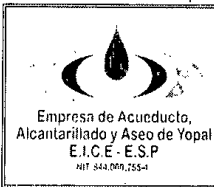
### DESFIJACIÓN

Hoy **MARTES 26 DE NOVIEMBRE** de dos mil veinticuatro (2024), 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.

**SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA**  
Profesional PQR. EAAAY EICE ESP.

Elaboro: Mónica Cruz /Auxiliar administrativo PQR.

## NOTIFICACION CARTELERA Y PAGINA WEB



# COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.p1

Versión 07

833-4.16.01.18253.24

Yopal, noviembre 12 de 2024

Señor (a):

**DECYDY MARIBEL GODOY SANCHEZ**

Cédula de Ciudadanía No.: 21.249.899

Dirección del Predio: MZ-K LT-23 VILLA FLOR III

Dirección de Notificación: MZ-K LT-23 VILLA FLOR III

Teléfono: 3115762539

Código Interno: 6499476

Yopal.

**REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No. 85964.**

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

### LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E.I.C.E. – E.S.P. TENIENDO EN CUENTA QUE:

El artículo 159 de la LEY 142 de 1994, modificado por el artículo 20 de la LEY 689 de 2001, establece que la notificación de las decisiones sobre un recurso o petición se efectuará en la forma prevista por el Código De Procedimiento Administrativo.

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la comunicación No. 833-4.16.01.17618.24 del 28 de octubre del 2024 de RESPUESTA – **PQR No. 85964** del 07 de octubre 2024, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **DECYDY MARIBEL GODOY SANCHEZ**, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza notificación subsidiaria por aviso, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que en contra de 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.

La presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

  
**SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA**  
PROFESIONAL DE PQR EAAAY EICE ESP.



Digito; Nubia Vargas / Técnico PQR.

GESTIÓN DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental

Anexo 1: oficio No. 833-4.16.01.17618.24, en (3) follos

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. INT. 001 735-4</p>	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

833-4.16.01.17618.24

Yopal, 28 de octubre de 2024

Señor (a):

**DECDY MARIBEL GODOY SANCHEZ**

Cédula de Ciudadanía No.: 21.249.899

Dirección del Predio: MZ-K LT-23 VILLA FLOR III

Dirección de Notificación: MZ-K LT-23 VILLA FLOR III

Teléfono: 3115762539

Código Interno: 6499476

Yopal.

**REFERENCIA:** RESPUESTA A PQR No. 85964

**ASUNTO:** INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO.

Cordial saludo;

En atención a su solicitud, se da respuesta de acuerdo a 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 a la comunicación recibida bajo el radicado interno de la EAAAY EICE ESP **PQR No. 85964**, nos permitimos responder lo siguiente:

Se procedió a revisar la información registrada en el sistema comercial de la empresa, verificando que, mediante revisión realizada el día 15 de octubre de 2024, por la Unidad de Técnica de Alcantarillado, al predio ubicado en la dirección MZ-K LT-23 VILLA FLOR III, no tiene disponibilidad ya que frente al predio no existe red de alcantarillado sanitario, el usuario debe construir pozo séptico.

Una vez analizada información en el sistema comercial de la empresa, se constató que, para los periodos de diciembre de 2023, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024 se facturó consumo y cargo fijo en el servicio de alcantarillado, y según lo reportado por la Unidad de Alcantarillado, el predio no está conectado a la red de alcantarillado.

Frente al **cobro del cargo fijo** por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos, la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, en el concepto SPD-OJ-2014-059 señaló lo siguiente:

"(...)

*...Con todo, cuando el numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994 indica que no importa el nivel de uso del servicio, quiere decir que el cargo fijo se cobra a quienes cuenten con el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, sin que se tenga en cuenta para el cobro de éste cargo la utilización del servicio, puesto que él obedece a la posibilidad con que cuenta el usuario de utilizarlo en el momento que lo necesite; en otros términos, hace referencia a la disponibilidad del servicio." (Negrilla y subrayada fuera del texto)*



## COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 07

Con relación a la disponibilidad del servicio, es necesario remitirnos al Decreto 1077 de 2015, recopilatorio de las normas del sector Vivienda, Ciudad y Territorio, que en los artículos 2.3.1.2.4. y 2.3.1.2.5., ibidem, disponen lo siguiente:

**"ARTÍCULO 2.3.1.2.4. VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN.** Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado dentro de las áreas del perímetro urbano, están en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas.

En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará, el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación del prestador de servicios públicos los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras (...)."

Toda vez que el predio en mención, no cuenta con la disponibilidad del servicio de alcantarillado, la EAAAY accederá a la petición del usuario y en consecuencia procederá eliminar el cobro del consumo y el cargo fijo del servicio de alcantarillado de los periodos de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2024, teniendo en cuenta el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142/1994:

"El inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142/1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado". (Concepto SSPD 102/2005).

Es decir que, si el usuario deja pasar los 5 meses para realizar el reclamo, a partir del momento en que este plazo se venza, se considera en firme para todos los efectos legales dicha facturación de meses atrás.

Por lo expuesto anteriormente, la EAAAY EICE ESP, encontró procedente reliquidar los periodos de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024, teniendo en cuenta que ya se facturó el periodo de octubre de 2024, se descuenta sin los consumos de los 16m<sup>3</sup>, 22m<sup>3</sup>, 5m<sup>3</sup>, 11m<sup>3</sup>, 1m<sup>3</sup> y 8m<sup>3</sup>, para un total de 63m<sup>3</sup>, únicamente en el servicio de Alcantarillado y sin el cobro del cargo fijo del mismo servicio, a su vez se dejó desactivado este servicio, solo se continuará facturando el servicio de acueducto y el servicio de aseo.



A continuación, se relacionan los descuentos de los periodos antes mencionados y aplicados en la facturación de octubre de 2024 así:

Se reliquida periodo anterior de mayo de 2024, con factura No. 3024111331, lo facturado entre las fechas del 26/04/2024 al 27/05/2024, se descuenta 16m<sup>3</sup> en Alcantarillado por valor de \$19.122, más el valor del cargo fijo por valor de \$5.003, total descuento de \$24.125.

Se reliquida periodo anterior de junio de 2024, con factura No. 3024168747, lo facturado entre las fechas del 27/05/2024 al 24/06/2024, se descuenta 22m<sup>3</sup> en Alcantarillado por valor de \$26.293, más el valor del cargo fijo por valor de \$5.003, más descuento de \$282 por concepto de recargos, más \$3 de ajuste a la factura, total descuento de \$31.581.

Se reliquida periodo anterior de julio de 2024, con factura No. 3024223817, lo facturado entre las fechas del 24/06/2024 al 25/07/2024, se descuenta 5m<sup>3</sup> en Alcantarillado por valor de \$5.976, más el valor del cargo fijo por valor de \$5.003, más descuento de \$668 por concepto de recargos, menos \$4 de ajuste a la factura, total descuento de \$11.643.

Se reliquida periodo actual de agosto de 2024, con factura No. 202310863538, lo facturado entre las fechas del 25/07/2024 al 26/08/2024, se descuenta 11m<sup>3</sup> en Alcantarillado por valor de \$13.208, más el valor del cargo fijo por valor de \$5.161, más descuento de \$822 por concepto de recargos, total descuento de \$19.191.

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
		<b>Versión 07</b>		

Se reliquida periodo anterior de septiembre de 2024, con factura No. 3024333696, lo facturado entre las fechas del 26/08/2024 al 25/09/2024, se descuenta 1m3 en Alcantarillado por valor de \$1.201, más el valor del cargo fijo por valor de \$5.161, más descuento de \$1.099 por concepto de recargos, menos \$3 de ajuste a la factura, total descuento de \$7.458.

Se reliquida periodo actual de octubre de 2024, con factura No. 3024387532, lo facturado entre las fechas del 25/09/2024 al 28/10/2024, se descuenta 8m3 en Alcantarillado por valor de \$9.606, más el valor del cargo fijo por valor de \$5.161, más descuento de \$735 por concepto de recargos, menos \$1 de ajuste a la factura, total descuento de \$15.501.

Total, descuento de \$109.499.

En conclusión, se realizó un descuento de los periodos de mayo a octubre de 2024 por valor de \$109.499, factura inicial de octubre de 2024 No. 3024387532 por valor de \$342.930, después de aplicar la reliquidación por valor de \$109.499, se generó una nueva factura No.3024387919 con un nuevo valor a pagar de \$233.431. (Se anexa 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. En consecuencia, se le invita a realizar los pagos oportunos, al fin de evitar cobros adicionales.

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 EAAAAY 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 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](mailto:aaaay@aaaay.gov.co), [pqr@aaaay.gov.co](mailto:pqr@aaaay.gov.co), telefónicamente línea 116, las notificaciones de las respuestas a las PQR de la dirección comercial se realizara por el correo electrónico [notificacionespqr@aaaay.gov.co](mailto:notificacionespqr@aaaay.gov.co) y en la página web de la Empresa [www.aaaay.gov.co](http://www.aaaay.gov.co).

Agradecemos su comprensión y recuerde que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal está a su servicio.

Cordialmente,

  
**SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA**  
 Profesional PQR. EAAAAY EICE ESP.

Proyectó: Nelcy Vargas Rodríguez / Tecnóloga. Apoyo. PQR.

GESTION DOCUMENTAL:  
 Original: Destinatario  
 Copia 1: Archivo Serie Documental  
 Anexo: Factura 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:	_____