



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. **833-4.16.01.15877.24 DEL 25 DE SEPTIEMBRE DEL 2024**, como respuesta emitida **PQR No. 84026**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor(a) y/o usuario(a) **SONIA EDITH DIAZ ROSAS**.

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 **DOS (2)** folios.

COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA
PROFESIONAL DE 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 **JUEVES 03 DE OCTUBRE** del dos mil veinticuatro (2024), sienta las 7:00 a.m.

SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA
PROFESIONAL DE PQR EAAAY EICE ESP.

DESEFIJACIÓN

Hoy **MIÉRCOLES 09 DE OCTUBRE** 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 RAMIREZ MONTAÑA
PROFESIONAL DE PQR EAAAY EICE ESP.

Elaboro: Nubia Vargas /Técnico PQR.

| | | | | |
|--|---|--|--|-----------------------------------|
|  | 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 | |

833-4.16.01.15877.24

Yopal, septiembre 25 de 2024

Señor (a):

SONIA EDITH DIAZ ROSAS

Cedula de Ciudadanía No.: 39.656.749

Dirección del Predio: Carrera 35A-N-60-62 MZ-W LT-12

Dirección de Notificación: Carrera 35A-N-60-62 MZ-W LT-12

Teléfono: 3209456985

Código Interno: 3464317

Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No. 84026.

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. 833-4.16.01.14754.24 del 10 de septiembre del 2024 de RESPUESTA - **PQR NÚM. 84026.** del 21 de agosto 2024, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **SONIA EDITH DIAZ ROSAS**, 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 RAMIREZ MONTAÑA
PROFESIONAL DE PQR EAAAY EICE ESP.

Proyectó; Nubia Vargas / Técnico PQR.

GESTIÓN DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental

Anexo 1: oficio No. 833-4.16.01.14754.24, en (1) folio

| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 814 000 755-4</p> | 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 | |

833-4.16.01.14754.24

Yopal, septiembre 10 de 2024

Señor (a):

SONIA EDITH DIAZ ROSAS

Cedula de Ciudadanía No.: 39.656.749

Dirección del Predio: Carrera 35A-N-60-62 MZ-W LT-12

Dirección de Notificación: Carrera 35A-N-60-62 MZ-W LT-12

Teléfono: 3209456985

Código Interno: 3464317

Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A **PQR No. 84026.**

ASUNTO: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA.

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 al derecho de petición **PQR No. 84026**, nos permitimos responder en los siguientes términos:

"El día 26 de agosto del 2024 siendo las 3:00 pm, se visitó el predio localizado en la K 35a N 60-62, medidor visualmente en buen estado y registrando consumo normal, prueba hidrostática a la red interna sin novedad, unidad sanitaria y tanque aéreo en buenas condiciones, no se encontró ninguna novedad en el predio, usuario informa que el medidor estaba taponado."

Se accedió a revisar la información registrada en el sistema comercial de la empresa, sobre lo facturado en los periodos de mayo, junio, julio y agosto de 2024, donde se verifico los consumos de la siguiente manera:

- Periodo de mayo de 2024, sobre la factura No.3024087718, correspondiente al consumo entre las fechas 15/04/2024 al 14/05/2024, no reportan diferencia de lectura tiene actual como anterior 728 m3, se facturo consumo promedio histórico de 4m3 en acueducto y alcantarillado, anomalía de lectura (medidor nubado).
- Periodo de junio de 2024, sobre la factura No.3024141454, correspondiente al consumo entre las fechas 14/05/2024 al 13/06/2024, no reportan diferencia de lectura tiene actual como anterior 728 m3, se facturo consumo promedio histórico de 4m3 en acueducto y alcantarillado, anomalía de lectura (medidor taponado).
- Periodo de julio de 2024, sobre la factura No.3024200982, correspondiente al consumo entre las fechas 13/06/2024 al 13/07/2024, no reportan diferencia de lectura tiene actual y anterior de 728m3, se facturo consumo promedio histórico de 4m3 en acueducto y alcantarillado, anomalía de lectura (medidor taponado).
- Periodo de agosto de 2024, sobre la factura No. 3024254021, correspondiente al consumo entre las fechas 13/07/2024 al 13/08/2024, reporta diferencia de lectura, lectura actual de 766 m3 menos lectura anterior de 728 m3, generando un consumo de 38m3, no se tuvo en cuenta los consumos acumulados de los periodos de mayo a julio de 2024.

Por lo tanto, se accedió a su reclamación, teniendo en cuenta la información antes mencionada, siendo procedente a realizar re facturación del periodo de agosto de 2024, se tiene en cuenta descontar los consumos promedios facturados en los periodos de mayo hasta julio de 2024 un consumo total de 12m3, en acueducto

Handwritten signature/initials

| | | | | |
|---|---|--|---|-----------------------------------|
|  | 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 | |

y alcantarillado, por consumos acumulados por anomalía (Medidor Taponado). Se le recomienda mantener despejado la cámara de registro (caja), para poder tomar la lectura cada periodo sin novedad y así poder facturar consumo según medición y no por promedio.

De acuerdo a lo anterior, se realiza ajuste al periodo de agosto de 2024 factura No.3024254021, se dejó solo un consumo de 26m3, se descuenta 12m3 de los 38m3 facturados en acueducto por valor de \$26.324, en alcantarillado los mismos 12m3 por valor de \$14.408, más el del desincentivo por valor de \$13.161, más \$7 pesos por ajuste a la decena, para un total en los dos servicios de \$53.900.

En conclusión, se realizó un descuento del periodo de agosto de 2024 por valor de \$53.900, factura inicial de agosto de 2024 No.3024249785 con valor de \$132.130, menos abono de \$30.000 realizado por el usuario, y después de aplicar la reliquidación de los \$53.900, se generó una nueva factura No.3024298593 con un nuevo valor a cancelar de \$48.230, (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 continuar realizando los pagos oportunos, al fin de evitar cobros adicionales, e incluso la suspensión

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 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, 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 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,


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

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 notificó: | _____ |