



# CARTA DE TRATO DIGNO



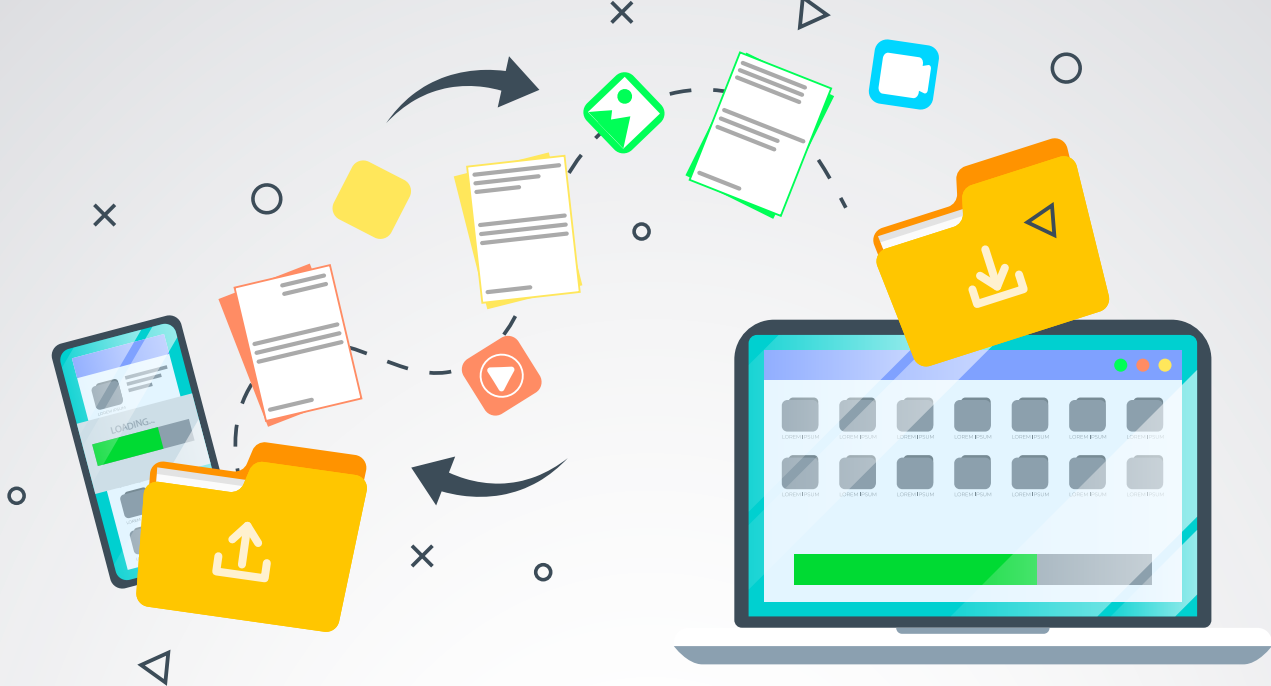
Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y garantizar los derechos constitucionales y legales, la Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P., se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, a fin de asegurar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

## DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

(Según Contrato de Condiciones Uniformes cláusula 12)

- 1. A ser tratado dignamente** por la persona prestadora.
- 2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.**
- 3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos** domiciliarios y a recibir trato igualitario.
- 4. A ser informado clara y oportunamente** de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
- 5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago** de las sumas reclamadas.
- 6. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación** cuando haya sido presentada por el usuario.
- 7. A la libre elección** de la persona prestadora del servicio.
- 8. A la medición de sus consumos reales.** La medición de consumos se realizará a conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente, y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición, por suscriptor, y/o usuario.
- 9. A que se le apliquen los descuentos** por el incumplimiento de la persona prestadora, para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado, en los términos **de la Resolución CRA 688 de 2014**, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.





**10.** A obtener **información completa, precisa y oportuna** sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

**11.** A obtener **información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos**, que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

**12.** A conocer, en cualquier momento, **el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora**, en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

**13.** A no presentar **documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables** a los procedimientos que trate la gestión.

**14.** A **reclamar** cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

**15.** A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora, al inmueble objeto del servicio.

**16.** A conocer **las condiciones uniformes del contrato**.

**17.** A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas **en el artículo 133, de la Ley 142 de 1994**. A la **prestación continua de un servicio** de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

**18.** A obtener **información clara, completa, precisa y oportuna** del contenido de las facturas.

**19.** A **presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos** y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

**20.** A recibir la factura a su cargo, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno, señalada en la misma.

**21.** A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término, se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.



**22.** A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad, en los casos que es necesario su cambio.



**23.** A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

**24.** En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a **solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona** para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.



**25.** A **la participación** en los comités de desarrollo y control social.

**26.** A **recibir copia de la lectura efectuada** para efectos de facturación, cuando lo solicite.

**27.** A que se le afore o **se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.**

**28.** A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, **cuando demuestre que se realizó el pago.**

**29.** A que el prestador mantenga la **reserva de sus datos personales** y garantice su derecho al habeas data.

**30.** A que la persona **prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información** sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias, sin su consentimiento expreso y escrito.

**31.** A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones, (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio -APS- dentro del cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio, (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado -POIR-.

# DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

(Según Contrato de Condiciones Uniformes cláusula 10 )

**1. Hacer buen uso del servicio**, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada, para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.

**2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados, en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o la variación del propietario; dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos, y/o en el sistema de información comercial.**

**3. Contratar con personal idóneo** la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

**4. Realizar el pago de los aportes de conexión**, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

**5. Permitir la lectura de los medidores** y su revisión técnica.

**6. Instalar el medidor, atendiendo las condiciones técnicas establecidas** por el prestador, o permitir la instalación del mismo.

**7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio.** En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.



**8. Pagar oportunamente las facturas.** El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

**9. Permitir la suspensión o corte** del servicio cuando a ello hubiere lugar.

**10. Solicitar la factura a la persona prestadora** cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

**11.** En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, **siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.**



**12.** Para el restablecimiento del servicio suspendido, o que haya sido objeto **de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario; este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos** de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora, y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

**13. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida** cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

**14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias,** y atender las exigencias respecto a adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora, a fin de la correcta utilización del servicio.

**15.** Abstenerse de **conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales,** o de las acometidas de acueducto; así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida, e independizaciones de la misma.



**16.** En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual, y a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, **presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.**

**17. Presentar a la persona prestadora del servicio de alcantarillado** la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.

**18.** Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, **siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad,** previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

**19.** Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.

**20.** Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

**21.** Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

**22.** Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

**23.** Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.





# CANALES DE ATENCIÓN

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites de los canales de atención de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. A **continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que se presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar:**

**- Canal presencial:** Se realiza atención presencial en nuestras oficinas ubicadas en la avenida Kevin Ángel 59-181, ciudad de Manizales.

## SALA DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

Lunes a jueves: 07:00 a.m. a 12:00 m y 01:30 a 5:30 p.m.

Viernes: 07:00 a.m. a 03:00 p.m.

## RECAUDO:

Lunes a jueves: 07:00 a.m. a 12:00 m y 01:30 a 5:00 p.m.

Viernes: 07:00 a.m. a 02:30 p.m. **JORNADA CONTINUA**

## Centro Integrado de Atención Ciudadana - CIAC:

Lunes a viernes: 08:00 a.m. a 5:00 p.m. **JORNADA CONTINUA**



**- Canal escrito:** Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios, **pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, y denuncias por escrito** para radicarlos en la avenida Kevin Ángel 59-181, de Manizales.



**- Canal telefónico:** Para consulta y orientación sobre trámites y servicios, puede acceder a nuestra **línea 8879770, y la línea 116 las 24 horas del día.**



**- Canal virtual:**  
**Correo electrónico:**  
atencion.cliente@aguasdemanzales.-com.co

**Redes sociales:**

 Aguas de Manizales

 @aguasmzl

 aguasmzl

 310 254 5775.