



Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.
Anapoima – La Mesa

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Para La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., es importante cada uno de nuestros usuarios, por lo que nos esmeramos para que obtengan una atención especial, atenta, poniendo a disposición de todos los derechos y deberes de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado contenidos en la ley 142 de 1994 la cual establece el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, el decreto 1842 de 1991 que reglamenta la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y el contrato de condiciones uniformes.

MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS

Las acciones que deseen adelantar los usuarios con el fin de ejercer los derechos y deberes mencionados y los demás consagrados en las normas de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado podrán realizarse a través de:

1. DERECHOS

- a) Presentar peticiones, quejas y recursos en cualquiera de sus modalidades verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, así como obtener información y orientación.
- b) Conocer, salvo expresa reserva legal, cualquier actuación o trámite u obtener copias sobre documentos propios.
- c) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- d) Ser tratado con respeto y consideración.
- e) Recibir atención prioritaria personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, niños y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la constitución Política.
- f) Obtener de la empresa de acueducto y alcantarillado, la medición de sus consumos reales dentro de los plazos y términos para los efectos que firme la comisión reguladora.
- g) Tener servicio de excelente calidad.



- h) Recibir oportunamente la factura por la prestación del servicio en los términos previstos en los artículos 1, 3 y 21, de la resolución CRA No. 151 de 2001.
- i) Obtener de la empresa la exclusión de su nombre ante las centrales de deudores ante las entidades encargadas del manejo de las bases de datos en el momento en que se haga el pago.

2. DEBERES

- a) Vincularse a los servicios de Acueducto y Alcantarillado, siempre que el servicio esté disponible.
- b) Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos o se constituya un obstáculo para la prestación a otros miembros de la comunidad.
- c) Permitir la lectura de los medidores y revisión técnica siempre y cuando la empresa lo considere necesario, con el fin de tener información correcta al momento de la facturación de los consumos.
- d) Abstenerse de conectar mecanismos que succionen el agua directamente de las redes o las acometidas de la empresa.
- e) No descargar al sistema de alcantarillado las sustancias prohibidas por los artículos 100 y 101 del decreto 951 de 1989 y demás normas que modifiquen y adicionen.
- f) Mantener en óptimas condiciones su equipo de medida, para que se haga efectiva su toma de lectura.
- a) Pagar oportunamente los servicios prestados. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario debe acercarse a la empresa para solicitar el duplicado.
- b) Informar a la empresa prestadora del servicio público de acueducto y alcantarillado de los cambios en la destinación del inmueble.
- c) Notificar a la empresa las fallas que se presenten en el servicio de acueducto y alcantarillado.



d) En caso de no contar con equipo de medición dar aviso a la empresa si el inmueble se encuentra deshabitado, con el objeto de que la empresa aplique la tarifa ordenada por la ley.

3. PROHIBICIONES POR LA LEY

- a) Alterar unilateralmente las condiciones contractuales
- b) Realizar condiciones fraudulentas o sin autorización de la empresa
- c) Dar al servicio un uso distinto del declarado o convenido con la entidad
- d) Proporcionar un servicio a otro inmueble o usuario, distinto al beneficio del servicio
- e) Realizar modificaciones en la acometidas o conexiones, sin autorización de la empresa
- f) Adulterar, dañar o retirar los aparatos de medición
- g) Reconectarse sin autorización cuando el servicio ha sido suspendido.

CORREO ELECTRONICO:

usuario@aguasdeltequendamal.com

PAGINA WEB

www.aguasdeltequendama.com

OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE:

LA MESA: Diag. 8 No. 1 - 37 Barrio Quintas de San Pablo
ANAPOIMA: Carrera 3 N^a 3-44

TELEFONOS:

3142856411-601 8471213 - 601 8990685



Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.
Anapoima – La Mesa

Las peticiones quejas y recursos deberán presentarse con la información suficiente para poder tramitarla, razón por la cual deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre del prestador a quien se dirige.
- b) Descripción clara de la petición
- c) Objeto de la petición
- d) Número de matrícula del suscriptor y/o copia de la factura
- e) Relación de los documentos anexa
- f) Nombres y apellidos completos del solicitante, indicar su número de identificación
- g) Identificar claramente la dirección del predio en reclamación y la dirección del recibo de respuesta
- h) Número de teléfono y correo electrónico
- i) Firma del peticionario.

Atentamente;



Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.
Anapoima – La Mesa

Sede Administrativa y PQR:
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José
Celular PQR 3142807615
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com