

CARTA TRATO DIGNO AL USUARIO



[www.aguasdelhuila.gov.co]



Respetados usuarios de los servicios integrales de la entidad Aguas de Huila.

Para **AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.**, es importante que se ponga a disposición para cada uno de nuestros usuarios de servicios públicos domiciliarios, ya sean personas naturales o jurídicas, una atención especial y oportuna, que a través de nuestros funcionarios y colaboradores les sean reconocidos y garantizados los derechos y deberes contenidos en la Ley 142 de 1994 *“en el cual se establece el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios”* y el Decreto 1842 de 1991 *“en el que se entenderá por servicios públicos domiciliarios los de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, telefonía local y telefonía de larga distancia nacional e internacional, recolección, transporte y disposición final de desechos sólidos y gas natural domiciliario”*.

En consecuencia, se expide y divulga la presente **“Carta de Trato Digno al Usuario”**, en la que se reiteran los derechos así mismo es importante resaltar de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011 *“los deberes que les corresponden a todas las personas”* tomado para los usuarios de los servicios integrales de la entidad Aguas del Huila y para los cuales se designan los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

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 acueducto, alcantarillado y aseo, podrán realizarse a través de:

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, la medición de sus consumos reales dentro de los plazos y términos para los efectos que defina 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 y lo establecido en el contrato de condiciones uniformes.

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.

DEBERES

- a) Vincularse a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, 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.
- g) 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.
- h) Informar a la empresa prestadora del servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo, de los cambios en la destinación del inmueble.
- i) Notificar a la empresa las fallas que se presenten en el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.
- j) 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.

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.

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La entidad Aguas del Huila pone a disposición de todos los usuarios y la comunidad los siguientes canales para su atención:

Presencial: SEDE PRINCIPAL

Oficina de atención al usuario: La atención presencial se brinda en la Calle 21 No. 1C-17 Barrio El Lago Neiva – Huila - Colombia, los usuarios y ciudadanos pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas, igualmente en las sedes ubicadas en los municipios de Nátaga, Santa María y Tarqui:

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

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

Respetados usuarios y ciudadanos, les invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por la entidad Aguas del Huila para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente de la siguiente manera:

Electrónico:

Sistema de atención al ciudadano: A través de este medio los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Disponible en el menú atención al usuario y/o ciudadano de la página web: www.aguasdelhuila.gov.co

Correo electrónico institucional: Este canal de comunicación virtual le permite al usuario y/o ciudadano formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. La cuenta es info@aguasdelhuila.gov.co

Redes sociales: A través de Facebook, Twitter e Instagram, la entidad Aguas del Huila se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta la entidad con su equipo de trabajo. De esta forma se dan a conocer los servicios de la entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los usuarios y/o ciudadanos. Síguenos en: Facebook: **Aguas del Huila** - Twitter: **@AguasdelHuila** – Instagram: **aguasdelhuila**

Telefónico: Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia de Aguas del Huila. Las líneas habilitadas son: PBX (57 + 8) 8753181 - Línea gratuita 01 8000

952858. Horario de Atención: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Buzones de sugerencias: Ubicados en las principales dependencias de las sedes de la entidad, en los cuales pueden dejar plasmadas su peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones

SEDES DE AGUAS DEL HUILA

Municipio de Nátaga

Oficina de atención al cliente: Carrera 7 No. 1-47 Barrio El Progreso

Teléfono Móvil: 3123380005 – 3174034826 – 3134207844 -3102109036



Municipio de Santa María

Oficina de atención al cliente: Carrera 6 No. 11-32 Barrio Las Mercedes

Teléfono Móvil: 3173313126 Oficina – 3138228925 Fontanero



Municipio de Tarqui

Oficina de atención al cliente: Calle 8 No. 4-63

Teléfono Móvil: 3125561147 - 3103452164 – 3165290918

