

# CARTA DE TRATO DIGNO

AGUAS DEL HUILA S.A.E.S.P



Aguas del Huila S.A. E.S.P., es una entidad dedicada a fortalecer integralmente el sector de agua potable y saneamiento básico, a la venta de materiales e insumos químicos, y asistencia técnica y capacitación, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los pobladores del departamento del Huila.

Aguas del Huila S.A. E.S.P, Con la misión de prestar servicios de altos estándares de calidad y conforme con los lineamientos de la Ley 1499 de 2017 y la implementación de MIPG expide la carta de trato digno al ciudadano, garantizando un trato digno, respetuoso e igualitario con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad, y la eficiencia del servicio a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para toda la ciudadanía.

Se precisan a continuación los canales de comunicación junto con los derechos y deberes de los usuarios.

MUNICIPIO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION		TELEFONO			
NEIVA	Calle 21 No. 1C-17		Lunes a jueves de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los viernes de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 5.00pm.		(8) 8753181		
NATAGÁ	Carrera 7 No. 1-47		Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm.		310 210 9036		
PAICOL	Carrera 8 No. 5-29		Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm.		317 403 4826		
SANTA MARÍA	Calle 8 No. 3-55				Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm.		317 331 3126
TARQUI	Calle 8 No. 4-63				Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm.		316 529 0918
 Página Web: <a href="http://www.aguasdellhuila.gov.co">www.aguasdellhuila.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:info@aguasdellhuila.gov.co">info@aguasdellhuila.gov.co</a>				 Línea <b>Gratuita 01 8000 952858</b>			



## DERECHOS

- ✓ A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.
- ✓ A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
- ✓ A obtener información completa, y precisa sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- ✓ A que no se le suspenda el servicio y que se le cobre la reinstalación, siempre que demuestre que se efectuó el pago.
- ✓ A la libre elección del proveedor del servicio.
- ✓ Obtener el descuento en la factura por falla en la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y/o aseo imputable a la persona prestadora.
- ✓ Recibir oportunamente la factura por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ 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.

Defensa de los usuarios en sede de la empresa de conformidad con los Artículos 152 al 159 de la Ley 142 de 1994.

## DEBERES DE LOS USUARIOS

Cumplir los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio.

Dar aviso a la empresa sobre el estado de desocupado o deshabitado del local o vivienda que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario de aseo, con el objeto de que la empresa le aplique la tarifa ordenada por la Ley.

Dar aviso a las personas prestadoras del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando éstas se presenten.

Cumplir lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, y la demás normatividad que regular el servicio público de aseo.

Acatar la Constitución y las leyes

Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público acueducto, alcantarillado y/o de aseo de los cambios en la destinación del inmueble

No disponer ni abandonar basuras cualquiera que sea su procedencia, ni en vías o áreas públicas, ni en lotes de terreno, ni en los cuerpos superficiales o subterráneos.

Vincularse al servicio de acueducto, alcantarillado y/o aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.

Gracias por elegirnos.

**AGUAS DEL HUILA**