



AGUAS DE
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
Nº 900 045 408-1

RESOLUCIÓN No. (312)

Fecha: 26 OCT. 2017

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DE TRATO DIGNO DE LA
EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

El Gerente de la Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P., en uso de sus facultades legales y estatutarias y especialmente las conferidas en el artículo 64 de los estatutos de la empresa.

CONSIDERANDO

1. Que la empresa Aguas de Barrancabermeja como prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, y con el fin de no vulnerar los derechos y deberes de sus usuarios, creó la carta de trato digno al usuario como una medida para hacer prevalecer esos derechos y deberes.
2. Que conforme a la misión de la empresa, es garantizar la buena prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a la comunidad de Barrancabermeja.
3. Que la presente Carta de Trato Digno al Usuario, se hace extensivo a todo usuario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.
4. Que los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos, están amparados bajo la norma constitucional, la Ley 142 de 1994, los actos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, la Ley 1437 de 2011 y el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa Aguas de Barrancabermeja.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE

PRIMERO: Adóptese mediante la presente resolución, la Carta de Trato Digno al Usuario de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.

SEGUNDO: Difundir la presente información por los canales de comunicación establecidos en la Carta de Trato Digno al Usuario, con el fin de que los usuarios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., conozcan cuáles son sus derechos y deberes.

TERCERO: Competencia. La Oficina de Atención al Usuario de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., será la encargada de difundir la Carta de Trato Digno al Usuario.


CUARTO: Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE


SERGIO JESÚS AMARÍS FERNÁNDEZ
Gerente

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Max Rincón Ospino	26/10/2017	
REVISÓ	Yulis Eduardo Lizcano	26/10/2017	
APROBÓ	Sergio Amarís Fernández	26/10/2017	

Nota: los firmantes declaramos que hemos suscrito el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes dentro de cada una de nuestras competencias y, por lo tanto lo presentamos para la firma.

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nº 900 045 408-1</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-OT-001	
			Página: 1 de 5
			Versión: 1
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO		Vigente a partir de: 23-10-2017

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO


Estimados Usuarios, para la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P como entidad prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad, es muy importante cada uno de nuestros suscriptores; es por ello, que nos esforzamos en gran manera para que obtengan una atención buena y eficiente. Poniéndoles a su disposición y conocimiento todos los derechos y deberes que como usuarios de los servicios prestados por le empresa poseen y los cuales están contenidos en la Ley 142 de 1994 en los Artículo 9 y 12 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.

LO INVITAMOS A QUE CONOZCA ALGUNOS DE LOS:

1. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Constituyen derechos del suscriptor o usuario:

- a. Presentar peticiones, quejas y recursos en cualquier de sus modalidades verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, así como obtener información y orientación.
- b. A no ser discriminado y a ser tratado dignamente por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
- c. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un Cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor o usuario.
- d. Conocer, salvo expresa reserva legal, cualquier actuación o trámite u obtener copias sobre documentos propios.
- e. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- f. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- g. Ser tratado con respeto y consideración
- h. Recibir atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, niños y en general personas en estado de


 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nº 900 045 408-1</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-OT-001
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Página: 2 de 5
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 23-10-2017

indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el Art. 13 de la Constitución política.

- i. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
- j. Tener servicio de excelente calidad.
- k. Recibir oportunamente la factura por la prestación de servicio en los términos previstos en los Art. 1, 3 y 21, de la resolución CRA No. 151 de 2001 y A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- l. 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 DE LOS USUARIOS

- 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 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 de conformidad con 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 y alcantarillado de los cambios en la destinación del inmueble.
- i. Notificar a la empresa las fallas que se presentan en el servicio de acueducto y alcantarillado.

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. TEL 902 643-4081</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-OT-001	
			Página: 3 de 4
			Versión: 1
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO		Vigente a partir de: 23-10-2017


- 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.
- k. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- l. Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- m. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

3. PROHIBICIONES POR LEY

- a. Alterar unilateralmente las condiciones contractuales
- b. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP.
- 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 acometida 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 y/o cortado.

Mecanismos para hacer efectivo los Derechos

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial y Correspondencia	Oficina de Atención al Usuario - Recepción PTAP	Calle 49 No. 17-68 barrio Colombia. barrio El Boston, Carretera Nacional Planta de Tratamiento de Agua Potable.	Lunes a Jueves 7am a 11:00. 2pm a 5:00 pm Viernes: 7am a 11am 2pm a 4pm
Telefónico	Línea fija - celular - línea daños	6216504 - 116	permanente
Electrónico	Correo Electrónico	contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co atencionalcliente@aguasdebarrancabermeja.gov.co	Permanente

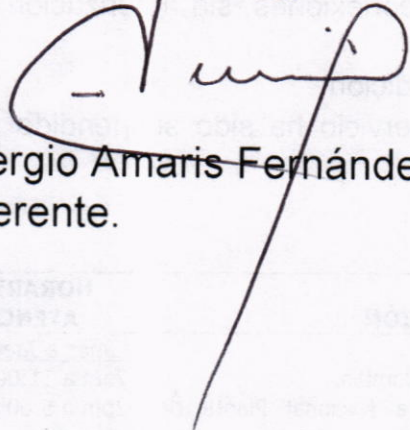
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GES-OT-001
		Página: 4 de 4
		Versión: 1
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Vigente a partir de: 23-10-2017

4. PQR

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

Dado el **26** OCT 2017


Sergio Amaris Fernández
Gerente.