

TRAMITES Y SERVICIOS

1.PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Tenga en cuenta

Petición: requerimientos como: Separaciones de cuentas, cambio de propietario, cambio de tarifa, actualizar Nit o cedula, actualizar direcciones, actualizar teléfonos, duplicados, entre otros.

Queja: Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados servidores de la entidad o su inconformidad con la forma o condiciones con que se ha prestado el servicio o de las decisiones que se hayan tomado por parte de ésta.

Reclamo: Es toda acción relacionada con la facturación y que afectan los intereses económicos del usuario.

Recurso: Es la solicitud mediante la cual el particular busca que las empresas, modifiquen o revoquen una decisión suya, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Se debe citar el número del reclamo.

MECANISMOS DE PRESENTACIÓN DIRECTA DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS

Atención presencial: visite la Oficina de atención al cliente ubicada en: Cra 3 No 29-55. Barrio Cristo Rey, en el horario de lunes a viernes: 8:00 a.m a 12:00 m y de 2.00 Pm a 5:00 pm.

Atención de PQRs escritas: Se pueden radicar en la oficina en el horario de atención. Es requisito indicar la dirección y el teléfono del peticionario.

Línea de Atención telefónica: puede comunicarse a través de la línea: 6724147

Se requiere: claridad en la cuenta del servicio sobre la cual se realiza la PQRs

El número de la cuenta la encontrarás en el extremo superior derecho de la factura, como se muestra en la imagen a continuación

S.A. E.S.P. 0.112.464-6								
diciembre de 2004 de noviembre de 2005 a Tumbaco		Aguas del Atrato para vivir mejor						
RUTA		CUENTA						
55000200280		9382						
FECHA DE PAGO								
SIN RECARGO		CON RECARGO		SUSPENSIÓN				
29	NOV 5	2015	NOV 1	6	2015	NOV	NOV	A
5073		5073		1 / 1				

Tiempo de respuesta:

Conforme lo establece la Ley 142 de 1994, los requerimientos se responderán dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Normatividad asociada

Ley 142 de 1994

Contrato de condiciones uniforme de Acueducto – Alcantarillado

Contrato de condiciones uniforme de Aseo

Resolución CRA 151 de 2001

Resolución CRA 287 de 2004

Decreto 2981/2013 (para el servicio de aseo)