

Carta de trato digno

Apreciado Cliente:

En Aguas Nacionales EPM y en nuestros proyectos nos importan las personas, los seres humanos ¡nos importas tú!

Por eso trabajamos día a día con entusiasmo y empeño, para entregarte mejor una mejor calidad de vida a través de nuestros servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Como cliente y usuario, eres muy importante, pero como persona ¡eres invaluable!

Nos empeñamos en brindar un trato digno, respetuoso, amable y cercano, que va más allá de las leyes y las normas*. Queremos recordarte que, como parte de la sociedad y como cliente de Aguas Nacionales EPM, tienes derechos y deberes que listamos a continuación para que, juntos, sigamos construyendo los territorios sostenibles que queremos.

DERECHOS	DEBERES
Recibir un trato amable y cortés.	Brindar un trato amable y respetuoso a las personas que te atienden.
Ser informado de todo lo relacionado con tu requerimiento.	Cuidar y hacer uso racional de los servicios públicos y de la infraestructura necesaria para la prestación de estos.
Tener una comunicación clara y comprensible.	No dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto al declarado o convenido con Aguas Nacionales EPM.
Recibir el suministro de acueducto, alcantarillado y aseo en el inmueble, de acuerdo con los parámetros de calidad, eficiencia y seguridad establecidos.	Efectuar el pago por conexión y pagar los excedentes cuando haya cambiado el uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida.
Contar con instrumentos adecuados que permitan medir o calcular los consumos reales, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos.	Adquirir, presentar a Aguas Nacionales EPM para su calibración, instalar, mantener, reparar o reemplazar, los instrumentos para medir los consumos cuando Aguas Nacionales EPM lo requiera, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa.
Recibir la factura del servicio con antelación a la fecha del primer vencimiento, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley o por la Comisión Reguladora.	Permitir a Aguas Nacionales EPM, el retiro, cambio, revisión o reparación de acometida y medidor, cuando no cumpla las condiciones técnicas definidas para el servicio que se presta. Los valores derivados de estos trabajos deberán ser pagados por el suscriptor o el usuario.
Recibir ayuda para detectar las fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.	Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores y a que se facture por promedio, mientras se establece la causa.	Permitir la revisión de las instalaciones internas.

Presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos y que estos sean respondidos dentro de los términos legales establecidos.	Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
Que te sea restablecido el servicio cuando se haya eliminado la causa de corte.	Avisar a Aguas Nacionales EPM cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente.
Recibir descuentos, reparaciones e indemnizaciones cuando haya falla en la prestación del servicio por parte de Aguas Nacionales EPM.	Informar sobre aquellos hechos que afecten la prestación normal de los servicios.
Elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por las autoridades competentes.	Garantizar con un título valor el pago de las facturas a tu cargo, cuando Aguas Nacionales EPM lo requiera.
	Los demás contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

*(Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011).

¡Estamos para atenderte!

Si tienes alguna inquietud o requieres más información consulta en nuestra oficina comercial ubicada en la Carrera 3ª No.29-55, Quibdó - Chocó, o comunícate con nosotros a las líneas telefónicas (604) 672 41 47, (604) 672 41 81, al correo electrónico servicioalcliente@aguasdelatrato.com o ingresa a nuestra página web www.aguasdelatrato.com