

Para EMPOCALDAS S.A. E.S.P, cada uno de los usuarios merece una atención especial, razón por la cual deseamos asegurar que usted reciba toda la información necesaria en su calidad de usuario, propietario y/o suscriptor de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado; con el objetivo de que conozca los derechos y deberes que le asisten, los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Nuestra misión es “Prestamos servicios públicos domiciliarios y complementarios de forma continua y oportuna a la comunidad del Departamento de Caldas, en los Municipios donde somos prestadores, con altos índices de cobertura y calidad”, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se precisan a continuación los derechos y deberes de los usuarios y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:


**SEÑOR USUARIO DE CONFORMIDAD CON LA CONSTITUCION POLITICA, LA LEY 1437 DE 2011 Y LA LEY 142 DE 1994, USTED TIENE DERECHO A:**

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, telefónica, verbalmente, o por escrito, o a través de nuestra página Web [www.empocaldas.com.co](http://www.empocaldas.com.co), así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Que no se le exija el pago de la factura como requisito para la presentación de una reclamación y a recibir una nueva factura, que no contenga los valores objeto de controversia.
3. Disponer de formatos gratuitos para la presentación de derechos de petición y recursos, así como de contratos de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
4. Interponer recursos de reposición y en subsidio Apelación contra los actos que resuelven la petición inicial.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los 15 días hábiles a partir de su presentación.

8. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
9. 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.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
12. Exigir atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
13. Ser atendido, si ingreso a las oficinas dentro del horario normal de atención.
14. Que la Empresa disponga de un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
15. Disponer de medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
16. Obtener de la empresa de acueducto, alcantarillado la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la Comisión Reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de la empresa.
17. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización.
18. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
19. Participar en los Comités de Desarrollo y Control Social.
20. Recibir oportunamente la factura por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>EMPOCALDAS S.A. E.S.P</b><br><b>CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO</b> | Código: D-CS-05<br>Versión: 3<br>Mayo de 2018 |
|---|--|---|

21. Contar con espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
22. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.


### **DEBERES**

Sin perjuicio de aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son deberes del suscriptor y/o usuario, los siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora del servicio o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora del servicio sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica, siempre que la empresa lo considere necesario, con el fin de garantizar la correcta facturación de los consumos.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: contratos provisionales para la realización de una obra, puestos feriales y en general

contratos que por su destino tengan carácter temporal o limitados en el tiempo. La obligación de garantizar con un título valor el pago de las facturas de servicios públicos domiciliarios no se aplica al suscriptor o usuario de inmuebles residenciales, de acuerdo a Sentencia C-389 de 2002 que declaró la exequibilidad parcial del inciso tercero del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora.
12. Permitir a la Empresa el cambio de la acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada y no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.
13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
17. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por los artículos 100 y 101 del decreto 951 de 1989 y demás normas que lo aclaren, modifiquen o adicionen.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>EMPOCALDAS S.A E.S.P</b><br><b>CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO</b> | Código: D-CS-05<br>Versión: 3<br>Mayo de 2018 |
|---|---|---|

19. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
20. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
21. Notificar a la empresa prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten.
22. Dar aviso a la empresa sobre el estado de desocupado o deshabitado del local o vivienda que se beneficia con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con el objeto de que la empresa le cobre el consumo real y no el promedio.
23. Cumplir lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio.

### **MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS**

Las actuaciones que deseen adelantar los usuarios con el fin de ejercer los derechos y deberes aquí mencionados, y los demás consagrados en las normas complementarias de los servicios de acueducto Y alcantarillado, podrán realizarse a través de:

- Correo Electrónico: [empo@empocaldas.com.co](mailto:empo@empocaldas.com.co) y [pqr@empocaldas.com.co](mailto:pqr@empocaldas.com.co)
- Página Web: [www.empocaldas.com.co](http://www.empocaldas.com.co)
- Oficina de atención en Manizales: carrera 23 No. 75-82 Barrio Milán
- Fax: 8867510



### OFICINAS SECCIONALES

| SECCIONAL   | ADMINISTRADOR (A)   | DIRECCION                                       | TEL OFICINA             | TEL PLANTA          |
|-------------|---|---|-------------------------|---------------------|
| AGUADAS     | JOSE ISAAC ATUESTA PEREZ                                      | CALLE 6 No 6 21                                 | 8514653                 | 8514754             |
| ANSERMA     | DASY LORENA ORTIZ CANO  | CALLE 12 No 3 50                                | 8532174/ 8533130<br>FAX | 8532168             |
| ARAUCA      | HUMBERTO BARRETO BERMUDEZ                                     | KRA 4 No 6A 19                                  | 8713564                 | 8713966             |
| ARMA        | RAFAEL GIRALDO VALLEJO  | CALLE 4 No 9 61                                 |                         |                     |
| BELALCAZAR  | JOSE FABIO ALARCON SALAZAR                                    | Casa de la Cultura Piso 1                       |                         |                     |
| CHINCHINA   | OSCAR SALAZAR GARCIA  | KRA 8 No 13 A 17                                | 8506571 / 8506572       | 8506570<br>/8401321 |
| FILADELFIA  | CARLOS ALBERTO HERRERA<br>CARDONA                             | CALLE 6 KRA 5 5 09                              | 8580556                 | 8580994             |
| GUARINOCITO | MARIA LUVY CONTRERAS  | CALLE 6 No 4 28                                 | 8543011                 |                     |
| KM-41       | JORGE HERNAN VELEZ ACEVEDO                                    | Vereda Colombia                                 | 8703156                 |                     |
| LA DORADA   | CARLOS ARENAS ORTIZ   | KRA 3 No 11 27                                  | 8572638                 | 8572460             |
| MANZANARES  | WEIMAR MUÑOZ LOPEZ  | CALLE 6 No 4 32                                 | 8550645                 | 8550646             |
| MARMATO     | FELIPE ANDRES ORTIZ ORTIZ<br>ADRIANA CAROLINA GOMEZ<br>HENA O | Sector el Atrio<br>Calle Versalle 1 A 56        | 8567128                 | 8567556             |
| MARQUETALIA | LEIDY LORENA GRISALES   | KRA 6 No 7 67                                   | 8498540                 | 8498530             |
| NEIRA       | NICOLAS VARGAS MARIN  | CALLE 8 No 9 32                                 | 8588677                 | 8587484             |
| PALESTINA   | VALENTINA MESA CORONADO                                       | KRA 9 No 8 10                                   | 8710086                 | 8700036             |
| RIOSUCIO    | JULIO ARTURO QUIÑONES PEREZ                                   | KRA 7 No 6 31                                   | 8592261                 | 8591416             |
| RISARALDA   | FERNANDO GRAJALES OSORIO                                      | KRA 2 No 4 01                                   | 8557155                 | 8557240             |
| SALAMINA    | NATALIA RENDON HENA O   | KRA 6 No 5- 32                                  | 8595632                 | 8541818             |
| SAMANA      | LUZ MARINA RESTREPO OSPINA<br>GLORIA AMPARO MONTES<br>PALACIO | CALLE 6 No 8 19<br>KRA 2 No 7 34 B EL<br>CARMEN | 8658035                 | 8658017             |
| SAN JOSE    | MARTA CECILIA SALAZAR<br>DIEGO FERNANDO VARGAS<br>PAMPLONA    | KRA 7 No 34 21                                  | 8608560                 | 3217547781          |
| SUPIA       | DIEGO FERNANDO VARGAS<br>PAMPLONA                             | KRA 6 No 7 63                                   | 8560155                 | 8560139             |
| VICTORIA    | JHON FREDY VELEZ  | KRA 8 No 7 42                                   | 8552176                 | 8552263             |
| VITERBO     |   |   | 8690052                 | 8692991             |

| CONTROL DE CAMBIOS |         |   |                  |                       |
|--------------------|---------|---|------------------|-----------------------|
| Fecha              | Versión | Asunto  | Solicitado por   | Aprobado por          |
| Agosto 2016        | 02      | Se actualizó la misión y el directorio de las Seccionales | Jefe Oficina PQR | Jefe Depto. Comercial |
| Mayo 2018          | 03      | Actualización directorio seccionales                      | Jefe Oficina PQR | Jefe Depto. Comercial |

| Elaboró o Actualizó                      | Revisó  | Aprobó  |
|--|---|---|
| ORIGINAL FIRMADO POR<br>Jefe oficina PQR | ORIGINAL FIRMADO POR<br>Jefe Departamento Comercial | ORIGINAL FIRMADO POR<br>Jefe Departamento Comercial |