

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 5° 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.

	<b>EMPOCALDAS S.A.E.S.P</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO</b>	Código: D-CS-05 Versión: 4 marzo 2020
---	---	---

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 ingresó 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, donde considere necesario por el número de usuarios que se deben atender de acuerdo con sus registros históricos, para la correcta atención secuencial y ordenada de los usuarios y sus respectivas 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> <b>CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO</b>	Código: D-CS-05 Versión: 4 marzo 2020
---	--	---

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 con 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.

	<p style="text-align: center;">EMPOCALDAS S.A E.S.P CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO</p>	<p style="text-align: right;">Código: D-CS-05 Versión: 4 marzo 2020</p>
---	---	---

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. Avisar 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

**OFICINAS SECCIONALES**

SECCIONAL	ADMINISTRADOR (A)	DIRECCIÓN	TEL OFICINA	TEL PLANTA
AGUADAS	JOSÉ ISAAC ATUESTA PÉREZ	CALLE 6 No 6 21	3217565760 8514653	3106364571
ANSERMA	DASY LORENA ORTIZ CANO	CALLE 12 No 3 50	3217598755 8532174 8533130	8532168
ARAUCA	HUMBERTO BARRETO BERMÚDEZ	CALLE 7 No 3 17 Bajos Parque principal	3217586118 8713564	8713966
ARMA	RAFAEL GIRALDO VALLEJO	CALLE 4 No 9 57 Robledo	3217532614	3106364571
BELALCÁZAR	JOSÉ FABIO ALARCÓN SALAZAR	CASA DE LA CULTURA PISO 1	3217538997	3217547781
CHINCHINÁ	OSCAR SALAZAR GARCÍA	CARRERA 8 No 13 A 17	3218760963 8506571 8506572	8506570 8401321
FILADELFIA	MARIO PINEDA PINEDA	CALLE 6 CARRERA 5 5 09	3217533883 8580556	8580994
GUARINOCITO	MARIA LUVY CONTRERAS	CALLE 6 No 4 28	3217573164 8543011	3217547782
KM-41	JORGE HERNÁN VELEZ ACEVEDO	VEREDA COLOMBIA	3217575507 8703156	8713966
LA DORADA	CARLOS ARENAS ORTIZ	CARRERA 3 No 11 27	3217591208 8572638	3217547782 8572460
MANZANARES	WEIMAR MUÑOZ LÓPEZ	CALLE 6 No 4 32	3217572008 8550645	3147255841 8550646
MARMATO	FELIPE ANDRES ORTIZ ORTIZ	SECTOR EL ATRIO	3127574354	3104468392
MARQUETALIA	ADRIANA CAROLINA GOMEZ HENAO	CALLE VERSALLES 1 A 56	3217570816 8567128	3103665065 8567556
MARULANDA	UBEIMAR LEANDRO PINILLA CASTAÑO	CARRERA 6 No 7 67	3217540221	3217541484 8498530
NEIRA	OSCAR ALBEIRO OBANDO LÓPEZ	CALLE 8 No 9 32	3217571480 8588677	3217541484 8587484
PALESTINA	JUAN DIEGO MUÑOZ LÓPEZ	CARRERA 9 No 8 10	3217576517 8710086	8700036
RIOSUCIO	JULIO ARTURO QUIÑONEZ PÉREZ	Kra 7 No 6 31	3217540240 8592261	8591416
RISARALDA	FERNANDO GRAJALES OSORIO	CARRERA 2 No 4 01	3217583613	3217543999
SALAMINA	NATALIA RENDÓN HENAO	CARRERA 6 No 5- 32	3217576489 8595632	8541818
SAMANÁ	LUZ MARINA RESTREPO OSPINA	CALLE 6 No 8 19	3217538992 8658035	8658017
SAN JOSÉ	GLORIA AMPARO MONTES PALACIO	CARRERA 2 No 7 34 B EL CARMEN	3217579802	3217547781
SUPIA	MARTA CECILIA SALAZAR	CARRERA 7 No 34 21	3217536454 8560155	8560139
VICTORIA	DIEGO FERNANDO VARGAS PAMPLONA	CARRERA 6 No 7 63	3217593691	3146211511/31 08210348 8552263
VITERBO	ADRIANA DEL PILAR OROZCO ALVARADO	CARRERA 10 No 7 24	3217593717 8690052	3217542722

	<b>EMPOCALDAS S.A E.S.P</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO</b>	Código: D-CS-05 Versión: 4 marzo 2020
---	---	---

CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha	Versión	Asunto	Solicitado por	Aprobado por
Mayo 2018	03	Actualización directorio seccionales	Jefe Oficina PQR	Jefe Depto. Comercial
Marzo 2020	04	Actualización general	Coordinador Gestión de la Calidad	Jefe Depto. Comercial

Elaboró o Actualizó	Revisó	Aprobó
ORIGINAL FIRMADO POR Coordinadora Gestión de la Calidad	ORIGINAL FIRMADO POR Jefe Oficina PQR Manizales	ORIGINAL FIRMADO POR Jefe Departamento Comercial