

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

APRECIADO USUARIO

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Santa Ana E.S.P S.A, tiene el compromiso de brindarte un trato digno, respetuoso y amable. Es por eso que con nuestro recurso humano trabajamos día a día para garantizarte una mejor calidad de vida a través de un servicio eficiente.



Acueducto y
Alcantarillado
Santa Ana
E.S.P. S.A.



DERECHOS DEL USUARIO

- Recibir la misma atención y trato sin ninguna discriminación por razones de raza, sexo, origen, nacionalidad, lengua, religión y opinión política.
- Ser tratado con respecto y con las consideraciones debidas, así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- Recibir información clara, precisa y veraz sobre los requisitos vigentes del servicio.
- Conocer actualizar y rectificar la información que se haya recogido en nuestras bases de datos.
- Conocer el estado de su trámite
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal, escrita y por cualquier medio tecnológico disponible, así como tener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos.
- Recibir el suministro de agua potable en el inmueble, de forma continua, de acuerdo con los parámetros de calidad, eficiencia y seguridad establecidos.
- Contar con instrumentos adecuados que permitan medir o calcular los consumos reales, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos.
- Recibir la factura del servicio con cinco (5) días de 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.

DEBERES DEL USUARIO

- Cuidar y hacer uso racional de los servicios públicos y de la infraestructura necesaria para la prestación de estos
- Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
- Permitir el retiro, cambio, revisión o reparación de acometida y medidor, cuando no cumpla las condiciones técnicas definidas para el servicio que se presta.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Presentar respetuosamente las peticiones, quejas y reclamos con la documentación completa y actualizada.
- Tener un trato digno y respetuoso con los funcionarios de atención.
- Respetar los turnos y la prioridad de la atención.
- Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
- Permitir la revisión de las instalaciones internas
- Informar sobre aquellos hechos que afecten la prestación normal de los servicios

CANALES DE ATENCIÓN



(+57) 312 423 3821
(+57) 322 701 7371



(601)7213450



www.acueductosantaana.com



asistente.comercial@acueductosantaana.com



[acueducto.santana](https://www.instagram.com/acueducto.santana)



[eaasantaanaespsa](https://www.facebook.com/eaasantaanaespsa)