



## Carta de Trato Digno de Empresas Públicas de Armenia ESP.

Documento Controlado

Código: GG-D-030

Versión: 05

Fecha de Emisión: 20-07-23

Página 1 de 1

### Usuarios y Partes Interesadas:

Empresas Públicas de Armenia ESP., está comprometida con el desarrollo regional, basando su gestión en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental, trabajando bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad, mediante la definición de planes, programas y proyectos.

**Nuestro compromiso es prestar los servicios con calidad, cantidad, continuidad y oportunidad.**

### Como Usuario de Empresas Públicas de Armenia ESP., Usted tiene el:

Derecho a:	Deber de:
<ul style="list-style-type: none"><li>a. Un servicio continuo y de buena calidad.</li><li>b. Participar en la gestión y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.</li><li>c. Tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor con características de costos iguales para la empresa.</li><li>d. Recibir oportunamente la factura.</li><li>e. Una correcta estratificación y régimen de subsidios.</li><li>f. Un contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.</li><li>g. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos y que le sean atendidas a partir de su fecha de radicación de acuerdo a lo señalado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</li><li>h. Elegir el prestador del servicio cuando en la r región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dar al servicio únicamente el uso convenido con la empresa (residencial, comercial o industrial).</li><li>b. Participar como ciudadanos.</li><li>c. Usar racionalmente los servicios.</li><li>d. No intervenir o manipular los medidores de agua sin la autorización de EPA ESP.</li><li>e. Reemplazar el medidor a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos.</li><li>f. Pagar oportunamente los servicios.</li><li>g. Velar por el adecuado estado del medidor y de las conexiones.</li><li>h. Informar al prestador cuando sea necesario chequear o reemplazar el medidor.</li></ul>

### Canales de atención al Usuario y Partes Interesadas

Telefónico	Presencial
<p><b>Línea de atención al ciudadano:</b> <b>Área operativa de Acueducto y Alcantarillado</b> Las 24 horas los siete (7) días de la semana Teléfono: 7379659 - 116 (<i>Movistar o fijo</i>)</p> <p>De lunes a viernes atención durante los días hábiles <b>Dirección Comercial: WhatsApp 3053138469</b> en el Horario de 8:00 am a 3:00 pm en jornada continua <b>Gestión Aseo 7411780</b> Extensión 1701 Horario: de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 a 6:00 pm.</p>	<p><b>Centro Comercial del Café - Calle 17 con Carrera 18 Esquina Tercer Nivel</b> <b>Dirección Comercial:</b> De lunes a viernes los días hábiles jornada continua de 7:30 am – 3:00 pm (reparte de turnos) <b>Cajas de recaudo:</b> De lunes a viernes los días hábiles en el horario de 7:30 am a 4:00 pm en jornada continua</p>
Escrito	Virtual
<p>Centro Comercial del Café, Calle 17 con Carrera 18 Esquina Tercer Nivel, Unidad de Correspondencia de EPA ESP. <b>Teléfono: 7411780</b> Extensión 1106</p>	<p><b>Página Web:</b> <a href="http://www.epa.gov.co">http://www.epa.gov.co</a> <b>Link: PQRDS</b> Sistema de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información <b>Ventanilla única virtual – Regístrese</b> <b>WhatsApp: 3053138469</b> Horario de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5.00 pm</p>

Para mayor información consulte la Página Web: <http://www.epa.gov.co>, donde podrá encontrar información sobre los horarios de atención, los puntos de recaudos, consultar su factura, etc.

Las peticiones y requerimientos se pueden presentar a través de los diferentes canales de atención

#### Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

- Nombre del funcionario al cual va dirigido.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante, su número de documento de identidad y la dirección de correspondencia; en caso en que se actúe mediante representante o apoderado.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma de quien presenta la petición.