

Preguntas Frecuentes

¿Quién regula las tarifas de los servicios públicos?

Las tarifas de los Servicios públicos domiciliarios se establecen con base en las normas (resoluciones) que expiden las Comisiones de Regulación, que son entidades adscritas al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial.

¿Cuál es la Comisión reguladora de servicios públicos para el caso de Aguas del Atrato?

Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRAPSB) ó (CRA).

¿Cuáles son los deberes del usuario?

Así como existen derechos, también hay deberes que el usuario debe cumplir con la empresa operadora del servicio:

- Dar al servicio el uso convenido.
- Permitir la lectura del medidor y su revisión técnica cuando sea necesario para garantizar el registro exacto del consumo.
- No hacer fraudes.
- Pagar oportunamente la cuenta de cobro (factura) por la operación del servicio.
- Permitir el retiro, cambio o reparación del medidor, cuando no cumpla las condiciones técnicas adecuadas.

¿De qué forma puede el usuario hacer valer sus derechos?

Existen varios mecanismos, tales como las reclamaciones ante la empresa operadora del servicio y ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, además se puede hacer a través de comités de Desarrollo y Control Social.

¿Qué es un Comité de Desarrollo y Control Social?

Es un mecanismo de participación ciudadana integrado por usuarios y suscriptores de uno o más servicios públicos. Estos son elegidos por una asamblea que busca garantizar la participación de los usuarios en la gestión de los servicios públicos y la fiscalización de la empresa que lo opera.

¿Cómo se conforma un Comité de Desarrollo y Control Social?

A los usuarios se les debe convocar públicamente a través de los medios de comunicación locales con un mínimo de 10 días hábiles de anticipación para la realización de la asamblea constitutiva y para que pueda sesionar el número de personas no debe ser inferior a 50. Una vez conformado, el comité elige a un vocal de control.

¿Qué hace un Vocal de Control?

- Informar a la comunidad acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos
- Recibir informes de la comunidad respecto de los servicios, evaluar esos informes y emprender medidas al respecto.
- Asistir a reuniones informativas y explicativas realizada por la empresa que presta u opera los servicios públicos domiciliarios de acuerdo a una situación en particular.

ACUEDUCTO

¿Qué es una acometida?

Es la derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal, la acometida llega hasta el registro del corte general.

¿Qué es una acometida clandestina o fraudulenta?

Es la acometida de acueducto o alcantarillado no autorizada por la empresa prestadora del servicio.

¿Qué es el consumo?

Hace referencia a las fechas durante las cuales se realizó el consumo que se está facturando. De éstas depende el número de días en que se utilizaron los servicios el cual oscila entre 28 y 32. Es importante tenerlo en cuenta, porque en ocasiones las variaciones en los consumos se deben al aumento o disminución en el número de días facturados.

¿Qué es la unidad de consumo?

La unidad de consumo hace referencia a los metros cúbicos de agua potable y saneamiento con base en los cuáles se liquida a los usuarios los consumos de estos servicios.

¿Por qué aumenta el consumo? Por dos razones: **Cambio de hábito en el consumo**, así: - Aumento en el número de personas que viven en la vivienda, incluso si es temporal. Por ejemplo, cuando lo visitan familiares durante las vacaciones. - Se ha detectado que durante las vacaciones escolares los niños permanecen más tiempo en casa y consumen más agua, especialmente cuando se duchan. - Cambio de hábitos en el lavado de ropa. **Fugas internas:** - Daños en las instalaciones internas del predio. - Sanitarios en mal estado, llaves que gotean y el almacenamiento de agua en tanques y tinas.

¿Qué es el cargo fijo y por qué se cobra?

Es un cobro que se hace a todos los usuarios de los servicios públicos por la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso.

¿Qué es el subsidio?

El subsidio consiste en la rebaja que se le hace al costo del servicio para los estratos 1,2 y 3. Dependiendo del estrato, en la columna de valores facturados de la cuenta, aparece especificado el monto del subsidio.

¿Qué son las contribuciones?

Al contrario de los subsidios, las contribuciones son el aumento que se le hace al costo del servicio para los estratos 5 y 6, la industria y el comercio. Este aumento lo establece la Ley 142 para subsidiar a los estratos 1, 2 y 3. Tiene un valor máximo del 20% del costo de prestación del servicio.

¿Cómo puedo reducir el valor de la factura?

Reduciendo el consumo de agua y para ello debe: Usar la lavadora con la carga completa, disminuir el tiempo que permanece en la ducha, revisar que los sanitarios y las llaves funcionen normalmente, sin fugas. Además, debe cerrar la llave mientras se cepilla o afeita e instalar aparatos flotadores en los tanques de almacenamiento.

¿Si me llega una factura con un valor fuera de lo normal la debo pagar?

. Llame a la línea 672 41 47 ó acérquese a la Oficina de Atención al Cliente de Aguas del Atrato ubicada en la Carrera 3 No. 29-55 y su caso tendrá un tratamiento especial para determinar el porqué del incremento. Mientras tanto solo deberá pagar el consumo promedio histórico, de acuerdo con lo registrado en los últimos tres periodos.

Si el aumento en el valor se debe a una fuga en el sistema de acueducto, se procederá a realizar una visita técnica para que se realice la inspección y la reparación de la misma.

Recuerde que el almacenamiento de agua y uso de motobombas para abastecerse del servicio, incrementan el consumo y por lo tanto su factura, una vez se confirma la causa, el usuario debe pagar la factura la cual también puede ser financiada.

¿En qué consiste la suspensión de los servicios públicos?

Es la interrupción temporal del suministro por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento del pago de la factura y por las demás causales previstas en la Ley 142, en el Decreto 302, en el contrato de condiciones uniformes de los servicios públicos y en las demás normas concordantes.

¿Cuáles son las principales causas de suspensión?

- No pagar dentro de la fecha límite señalada en la factura, la suspensión se da con el vencimiento de tres facturas consecutivas.
- Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización.
- Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de la empresa operadora de los servicios públicos.
- Impedir a los funcionarios autorizados por la empresa operadora de servicios públicos, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores.
- Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida.
- Conectar mecanismos de bombeo que succione el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

¿Qué es el corte del servicio de acueducto?

Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

¿Qué es la reconexión del servicio?

Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

¿Qué es la reinstalación del servicio?

Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.

¿Dónde puedo expresar mis inquietudes y reclamos?

En la oficina de Atención al Cliente de Aguas del Atrato ubicada Cra 3 No.29-55 - Barrio Cristo Rey o través de:

- Atención por carta: dirija su correspondencia a Aguas del Atrato oficina de atención al cliente, Cra 3 N° 29-55 Barrio Cristo Rey.
- Atención telefónica: línea de atención al cliente 6 72 41 47.
- Atención presencial: acercarse a la Cra 3 N° 29-55 Barrio Cristo Rey.
- Correo electrónico: servicioalcliente@aguasdelatrato.com
- Atención personalizada en sitio

Tengo un apartamento desocupado y me siguen cobrando el servicio de agua, pese a no haber consumo. ¿Qué debo hacer? Cuando un predio está desocupado, el Acueducto está obligado a facturar los cargos fijos de acuerdo con lo establecido en la Ley 142. Sin embargo, existe la posibilidad de solicitar la suspensión temporal del servicio mientras el predio esté desocupado con el fin de no generar los cargos fijos. Para solicitar dicha suspensión, el predio debe estar al día en sus pagos.

¿El propietario de una vivienda debe pagar las cuentas de servicio que dejan los arrendatarios sin pagar?

De acuerdo con lo establecido por la Ley 142, las empresas de servicios públicos pueden cobrar las deudas por la prestación de éstos a los usuarios o a los propietarios del inmueble, independientemente de quien haya hecho el uso, debido a la solidaridad establecida en el Contrato de Condiciones Uniformes.

¿Qué debo hacer si no me llega la factura a tiempo? Debe acercarse a la oficina de Atención al Cliente, ubicada en la Cra 3 N° 29-55 –Barrio Cristo Rey, para solicitar un duplicado y verificar que la factura haya sido expedida. Recuerda que el no recibir la factura no lo exime del pago oportuno.

¿Qué debo hacer para solicitar el servicio de acueducto? Se debe solicitar la viabilidad y factibilidad en Aguas del Atrato, quien evalúa la solicitud mediante visita técnica y determina los requerimientos específicos del usuario, remitiendo un informe técnico y una liquidación de los costos de conexión. Una

vez aprobados, pagados y/o financiados por el usuario, se procede a la conexión del servicio en el tiempo estipulado.

¿En qué se basa la Empresa para facturar el servicio de acueducto y alcantarillado? La facturación del servicio se realiza con base en las tarifas calculadas por la Empresa acorde con la metodología tarifaria derivadas de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA. Para el caso de acueducto y alcantarillado las tarifas a cobrar al usuario se componen de un cargo fijo que garantiza la disponibilidad permanente del servicio; y de un cargo por unidad de consumo.

Así mismo el usuario categorizado como comercial, a través de su factura de servicios públicos realiza aportes solidarios o contribuciones, recursos que son trasladados por a Empresa al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos desde donde se asignan subsidios al servicio recibido por los menores estratos (1, 2, y 3). Valor factura: cargo fijo (\$/suscriptor) + Consumo (m³) + contribución o subsidio

¿Cómo se determina el consumo de acueducto? El consumo a facturar se determina con base en las toma de lectura del medidor instalado en el predio del suscriptor o usuario. Para encontrar el consumo de un mes se realiza una diferencia de lecturas (anterior-actual) El consumo a su vez se estratifica en tres niveles y según la clasificación del usuario, el valor por metro cúbico tendrá un determinado costo:

- Consumo básico entre 0 y 20 m³
- Consumo complementario: es el comprendido entre 21 y 40m³.
- Consumo suntuario: es el consumo mayor a 40m³

En los predios que cuentan con el servicio de acueducto y que no tienen micromedición, serán facturados con el consumo básico 20m³.

¿Cuál es el consumo de agua por persona? La unidad de medida del consumo de agua es el metro cúbico. Un metro cúbico equivale a 1000 litros de agua.

El consumo promedio mensual de agua de una persona es de 4 o 5 metros cúbicos.

El consumo promedio mensual de una familia de 4 miembros es de 16 a 20 m³.

¿Qué es un daño interno?

Es la fuga de agua perceptible que puede darse en la acometida o en los accesorios internos del sistema de acueducto, tales como llaves o canillas, sanitarios, tanques de reserva. La reparación de los daños internos debe hacerla el usuario y mientras existan la empresa operadora del servicio cobrara el consumo medido.

¿Cómo se hace mantenimiento a las instalaciones internas de acueducto?

- Mantenga en buen estado los empaques de las llaves de los sanitarios, lavamanos, pocetas, duchas, etc.
- Cambie las tuberías interiores que se encuentren en mal estado. Estas se pueden obstruir o estallar ocasionando graves daños.
- Para evitar reboses en los sanitarios, haga mantenimiento a las válvulas del flotador. Esté pendiente de los escapes.

¿Cuál es el período útil del medidor?

En promedio, los medidores de acueducto trabajan adecuadamente hasta los 3000 metros cúbicos, si se tiene un consumo promedio de 25 metros cúbicos éste puede durar aproximadamente 12 años.

¿Tiene el medidor garantía de funcionamiento?

Sí, el medidor de acueducto tiene una garantía de 3 años por fallas técnicas. Es decir, que si durante este lapso el equipo sufre un daño que no sea originado por mala instalación o por manipulación del usuario, Aguas del Atrato asume la reparación del mismo, de lo contrario, el usuario deberá pagarlo.

¿De dónde proviene el agua potable?

Proviene del proceso de potabilización que se realiza al agua dulce que se capta del río Cabí, quedando lista para el consumo humano, sin ningún tipo de restricción.

Es de aclarar que si ésta es mezclada con el agua lluvia, como normalmente sucede en Quibdó por la costumbre de almacenar el agua, pierde su calidad.

¿Cómo es el Proceso de potabilización del agua?

- **Cámara de entrada o Aquietamiento:** Estructura en concreto ubicada a la entrada de la planta de tratamiento, recibe, regula el caudal y la velocidad del agua que viene por la conducción.
- **Cámara de mezcla o canaleta Parshal:** Es un canal donde se ha incorporado un sistema de medición denominado canaleta Parshal, que produce gran turbulencia, se le adiciona sulfato de aluminio que actúa como coagulante de las partículas presentes en el agua.
- **Flocurador:** son unos tanques que tienen como objeto unir las impurezas que trae el agua para que sean más pesadas y formar flocs, flóculos o granos, que son bolitas de lodo de peso y tamaño convenientes producto de la unión de impurezas biológicas y orgánicas del agua.
- **Sedimentador:** para lograr que el lodo descienda se utiliza los sedimentadores, estos posibilitan que el agua suba a una velocidad tan baja que no arrastre las partículas o flocs.
- **Filtros:** Las sustancias en suspensión (partículas e impurezas

biológicas) que aún quedan en el agua son retiradas por una estructura llamada filtros.

¿Qué es la Bocatoma? Es la estructura de concreto y acero, construida para que pueda soportar las crecientes o desbordamientos de las fuentes. Su función principal es captar el agua suficiente que permita satisfacer la demanda de la comunidad. **En Quibdó la Bocatoma está ubicada en el Río Cabí.**

ALCANTARILLADO

¿Qué es la acometida de alcantarillado?

Es la derivación de la red local del servicio público que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

¿Cómo se factura el servicio de alcantarillado?

Como no existen medidores para el servicio de alcantarillado, se toma como base el consumo de acueducto, este se multiplica por las tarifas establecidas para el servicio de alcantarillado y a ello se le suma el cargo fijo correspondiente.

Tipos de redes de alcantarillado

- **Redes domiciliarias:** reciben directamente las aguas residuales de las viviendas y el comercio.
- **Redes secundarias:** reciben el agua de las domiciliarias y van por las calles y carreras de los barrios. Son generalmente tuberías de pequeño diámetro y pueden ser combinadas o separadas.

¿Cómo se realiza el mantenimiento al alcantarillado?

Existen dos tipos de mantenimiento del sistema de alcantarillado, el mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo.

El mantenimiento preventivo, se realiza de acuerdo a un cronograma de mantenimiento a 27 puntos que han sido detectados como neurálgicos para el sistema de alcantarillado y se realiza con el propósito de evitar que se presenten eventos como obstrucciones en red y acometidas y vertimientos aguas residuales en las vías públicas.

El mantenimiento correctivo, se efectúa cuando a ocurrido alguno eventos como un rebosamiento de un manhol, una obstrucción en una acometida o en la red y cuando un tramo de red esta taponada o colapsada en un 100%.

¿Porque se rebosa el alcantarillado?

El sistema de alcantarillado de la ciudad de Quibdó se rebosa debido a que en la actualidad trabaja sumergido, lo que hace que cada vez que los caudales del río Atrato y la quebrada El Caraño aumentan en vez del sistema expulsar agua le ingresa llevando al colapso de este y por ende el rebosamiento de algunos pozos.

El rebose del alcantarillado en la vivienda se presenta en la mayoría de las ocasiones como consecuencia del vertimiento de grasas, residuos de telas, toallas desechables de cocina y arena etc., a través de los aparatos hidrosanitarios ocasionando así, la obstrucción de las acometidas y como consecuencias de esto se presentan los reboses en las viviendas.

¿Qué debo hacer cuando se presenta rebose de alcantarillado en mi vivienda?

Debe informar a la empresa prestadora del servicio para que realice el respectivo mantenimiento correctivo previo pago por este servicio debido a que la acometida es de propiedad del cliente.

¿Es cierto que cuando el río Atrato se sube, esto afecta el alcantarillado?

Se afecta debido a que el sistema de alcantarillado trabaja sumergido y en vez de evacuar el agua residual, le ingresa ocasionando que este colapse.

¿Qué debo hacer para dar un buen uso al alcantarillado?

Los usuarios no deben evacuar por las acometidas de alcantarillado grasas, telas, toallas desechables de cocina, restos de traperos, condones, toallas higiénicas, arenas entre otros. A demás los habitantes que realizan construcciones civiles en sus viviendas no deberían depositar las arena en la vía pública, debido a que cada vez que llueve esta es arrastrada por la escorrentía y es depositada en los Manholes, contribuyendo así a la obstrucciones en las redes y al rebosamiento de las cámaras de inspección.

¿A dónde se vierten las aguas residuales?

Las aguas residuales que son recogidas y transportadas por el sistema de alcantarillado de la ciudad de Quibdó son vertidas a la quebrada El Caraño.

¿Cómo funciona el sistema de alcantarillado?

El sistema de alcantarillado de la ciudad de Quibdó actualmente funciona por gravedad

Recolección: si

Transporte: si

Tratamiento: no

En Quibdó, sólo se hace Recolección y Transporte.

¿El cobro de alcantarillado es proporcional al consumo de agua? La tarifa de alcantarillado está calculada con base en los costos de prestación de este servicio y es diferente a la del agua. El cobro está basado en la cantidad de metros cúbicos de agua consumida en el periodo, multiplicado por la tarifa establecida para el estrato y clase de uso del inmueble (residencial o comercial).

ASEO

¿Cuál es la tarifa mensual de recolección de basura?

Esto depende de la clase de uso y estrato, varían de acuerdo a la prestación del servicio: Recolección puerta a puerta, recolección en punto.

¿Por qué se retrasan en la recolección?

La recolección se retrasa por diferentes motivos, en ocasiones se debe al aumento de producción de residuos en algunos sectores lo que hace que los vehículos deben viajar mas veces al sitio de disposición final, otras veces se debe a fallas mecánicas de los vehículos compactadores, fallas que corresponden a mantenimientos correctivos que no se pueden programar pues los equipos sufren muchas veces por el estado precario de las vías.

¿Debo sacar las basuras en bolsas plásticas o en canecas?

La presentación de los residuos debe hacerse en recipientes que permitan la fácil recolección por parte del personal de la empresa, pero que además permitan su fácil limpieza, es decir usted presentar sus residuos en bolsas o en baldes, pero ambos deben presentarse debidamente cerrados y en perfectas condiciones de higiene. (Preferiblemente bolsas plásticas).

¿Por qué el carro no recoge los colchones, maderas, aserrín, computadores dañados, llantas, huesos de carnicería, vidrios y otros materiales como escombros?

Este tipo de residuos corresponden a residuos de gran volumen que por sus características no deben ser recogidos en nuestros vehículos compactadores, pues su sistema hidráulico está diseñado para compactar residuos ordinarios como restos de comida y bolsas plásticas, por lo tanto si recogemos los residuos de gran volumen se causarían graves daños a este sistema de compactación.

¿Qué puedo hacer para pedir que se recojan materiales de construcción o desechos voluminosos fuera del horario establecido?

Recolección especial: Aguas del Atrato ofrece este servicio por un costo adicional siempre que usted lo pida, al igual que el servicio de recolección de desechos voluminosos para recoger materiales de construcción o renovación tales como madera o materiales para techos por fuera del horario de recolección habitual. Comuníquese con la línea de atención al cliente para mayor información sobre este servicio y para solicitar un presupuesto.

Reciclaje

¿Qué materiales puedo reciclar y cómo puedo prepararlos?

PLÁSTICO: Los envases plásticos de bebidas, jugos, agua en bolsas, envases, plásticos de cremas, salsas, juguetes, botellas de clorox y fabuloso, baldes, sillas rimax.

CARTÓN Y PAPELES: Papeles Blancos, revistas y folletos, volantes, Periódicos, cuadernos, libros, facturas, cajas de cereales, hojas de block, cartón corrugado, cartón kraft o liso.

METALES: FERROSOS (cobre, bronce, hierro, llaves, aluminio, ollas, latas de gaseosa, cerveza y malta). **NO FERROSOS** (tarros de sardinas, de leche, milo, atún, chatarras)

VIDRIO: botellas de bebidas, medicamentos, perfumes, colonias y de aceite. El vidrio se clasifica por colores (ámbar, verde, blanco) Vidrio roto, se entrega separado por kilo y por color.

¿A dónde puedo llamar para solicitar información adicional o para reportar que no se ha recogido la basura?

Puede llamar al 672 41 47 línea de atención al cliente, para reportarlo y para solicitar más información. Es importante que se comunique con nosotros a fin de ayudarnos a mejorar el servicio.

quebradas.

- Sacar la basura mínimo dos horas antes de que pase el carro.
- Empacar las basuras en bolsas adecuadas y amarrar para evitar que la esculquen y derramen.
- Dejar libres las canecas de los postes para que los transeúntes depositen sus basuras.
- No utilizar la calle como baño público.

basura.

- Entregar el material reciclable al recuperador de la zona si ya lo estoy separando.
- Recoger lo que hace mi mascota.
- No tirar escombros en la vía pública.
- Barrer mi local y recoger.

¿SABES LOS BENEFICIOS DE LA SEPARACIÓN DE RESIDUOS?

Ambientales

- Reciclando se evita la tala de 17 a 20 árboles por cada tonelada de papeles que recuperamos. En Colombia consumimos más de 700 mil toneladas de cartones y papeles que equivalen a la tala de 12 millones de árboles.
- El reciclaje evita la contaminación producida por los desechos que no se descomponen o que tardan gran tiempo en hacerlo.

Sociales

- Genera empleo. En Colombia, alrededor de 250 mil personas viven del reciclaje, lo que convierte esta actividad en un subsector importante en la economía nacional. Igualmente produce recursos para instituciones de beneficio social y organizaciones comunitarias.
- Forma una disciplina social hacia el manejo adecuado de los desechos sólidos

Económicos

- Reduce las basuras, por lo cual se prolonga la vida útil de los rellenos sanitarios, obra que es bastante costosa, especialmente por el terreno que utiliza y la adecuación de éste
- El material reciclable se puede comercializar, con esto las empresas obtienen materia prima de excelente calidad, a menor costo y además de un alto ahorro de energía.