

## Apreciados usuarios:

La EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE PASTO EMPOPASTO S.A. E.S.P., trabaja para usted. Por eso tenemos el compromiso de darle un trato digno y ofrecerle de manera eficiente los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a través de una atención amable, equitativa, respetuosa y oportuna.

EMPOPASTO S.A. E.S.P. se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, como también, a garantizarles un servicio con calidad, continuidad y oportunidad.

En el marco de lo anterior, con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales, legales y contractuales, se tiene a su disposición los siguientes canales de comunicación y horarios así:

### Horarios de Atención

#### Canal presencial

##### Presencial Personalizada

Casona Empopasto  
Carrera 24 No. 21 - 40

Lunes a viernes  
7:00 a.m. a 11:30 a.m. y  
2:00 p.m. a 4:30 p.m.

##### Notificaciones

Casona Empopasto  
Carrera 24 No. 21 - 40

Lunes a viernes  
7:00 a.m. a 11:00 a.m. y  
2:00 p.m. a 4:00 p.m.

#### Canal electrónico

##### E-mail

ventanilla.unica@empopasto.com.co

Lunes a viernes  
7:00 a.m. a 12:00 m. y  
2:00 p.m. a 6:00 p.m.

www.empopasto.com.co

Lunes a viernes  
7:00 a.m. a 12:00 m. y  
2:00 p.m. a 6:00 p.m.

#### Canal telefónico

##### Reporte de daños

(602) 738 23 89  
Extensión 1

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 9:00 p.m.  
Sábados, domingos y festivos 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

##### Reclamos

(602) 738 23 89  
Extensión 2

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

##### Información General

(602) 738 23 89  
Extensión 3

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Las acciones que deseen adelantar los usuarios con el fin de ejercer los derechos y deberes mencionados y los demás consagrados en las normas de los servicios de acueducto y alcantarillado podrán realizarse a través de los siguientes mecanismos legales contemplados en la Ley 142 de 1994.

### Derechos

a) Presentar directamente peticiones, quejas y recursos en cualquiera de sus modalidades de manera presencial en sede de la empresa, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, así como obtener información y orientación.

b) Conocer, salvo expresa reserva legal, es estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias sobre documentos propios.

c) Obtener respuesta de fondo, precisa y oportuna a sus peticiones, en los plazos establecidos para el efecto.

d) Ser tratado con respeto y consideración.

e) Recibir atención prioritaria personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, niños y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la constitución Política.

f) Obtener de la empresa la confidencialidad de su información.

g) Tener acceso, a través de los canales de comunicación y en las diferentes sedes de la Empresa, a los horarios establecidos para la atención.

### Deberes

a) Acatar la constitución, las leyes y las estipulaciones contenidas en el contrato de condiciones uniformes y/o de prestación del servicio.

b) Vincularse a los servicios de Acueducto y Alcantarillado, siempre que el servicio esté disponible.

c) Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos o se constituya un obstáculo para la prestación a otros miembros de la comunidad.

d) Permitir la lectura de los medidores y revisión técnica siempre y cuando la empresa lo considere necesario, con el fin de tener información correcta al momento de la facturación de los consumos.

e) Abstenerse de conectar mecanismos que succionen el agua directamente de las redes o las acometidas de la empresa.

f) No descargar al sistema de alcantarillado las sustancias prohibidas que establezca la ley.

g) Mantener en óptimas condiciones su equipo de medida, para que se haga efectiva su toma de lectura.

h) Pagar oportunamente los servicios prestados. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario debe acercarse a la empresa para solicitar el duplicado, o lo puede descargar de la página web de la empresa.

i) Informar a la empresa prestadora del servicio público de acueducto y alcantarillado de los cambios en la destinación del inmueble.

j) Notificar a la empresa las fallas que se presenten en el servicio de acueducto y alcantarillado.

k) En caso de no contar con equipo de medición dar aviso a la empresa si el inmueble se encuentra deshabitado, con el objeto de que la empresa aplique la tarifa ordenada por la ley.

l) Obrar conforme con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos, del mismo modo hacer afirmaciones temerarias entre otras conductas.

m) Observar y conservar un trato respetuoso con los funcionarios de la empresa, so pena de interrupción o rechazo en la atención.

n) Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios. Entregar oportunamente la información que le sea requerida, para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

o) Acatar la Constitución Política y la Ley.

p) Cualquier otra que le imponga la Constitución Política y las Leyes.

### Prohibiciones

a) Alterar unilateralmente las condiciones contractuales.

b) Realizar condiciones fraudulentas o sin autorización de la empresa.

c) Dar al servicio un uso distinto del declarado o convenido con la entidad.

d) Proporcionar un servicio a otro inmueble o usuario, distinto al beneficio del servicio.

e) Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización de la empresa.

f) Adulterar, dañar o retirar los aparatos de medición.

g) Reconectarse sin autorización cuando el servicio ha sido suspendido.

En la empresa contamos con operarios capacitados que están dispuestos a brindarle un servicio de calidad de forma presencial, telefónica o virtual, de acuerdo a las directrices del jefe inmediato.

Si desea obtener información sobre nuestros trámites, servicios o manifestarnos alguna petición queja o reclamo, lo invitamos hacerlo a en nuestra página web [www.empopasto.com.co](http://www.empopasto.com.co) y [ventanilla.unica@empopasto.com.co](mailto:ventanilla.unica@empopasto.com.co) y demás canales de comunicación habilitados para ello.

**Javier Oñate Paz**  
Gerente