

	<p>PUERTO GAITÁN - META</p> <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</p> <p>NIT: 822001468-1</p>	
---	--	--

## ***MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE***



## ***EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS "PERLA DEL MANACACIAS"***

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias



PUERTO GAITÁN - META

EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

PERLA DEL  
MANACACIAS E.I.C.E

NIT: 822001468-1



## Contenido

INTRODUCCION.....	5
ALCANCE .....	6
SERVICIO AL CLIENTE .....	6
OBJETIVO.....	7
CUÁLES SON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:.....	7
QUIÉNES SON SUSCRIPTORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: .....	7
DERECHOS DE LOS USUARIOS .....	7
DEBERES DE LOS USUARIOS: .....	8
OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (PQR).....	9
QUE ES PETICIÓN – QUEJA – RECLAMO .....	9
SUGERENCIA .....	9
SOLICITANTE .....	9
GUÍA DE TRÁMITES O PROCEDIMIENTOS .....	10
TABLA DE RECLAMACIONES .....	13
TABLA DE PETICIONES .....	15
EFECTUAR VISITA TECNICA: .....	16
PROCEDIMIENTOS A SEGUIR CON LAS PQR's:.....	16
RECLAMACIONES Y PETICIONES MÁS FRECUENTES .....	18
Requisitos:.....	19
Requisitos Persona Natural: .....	19
Persona Jurídica:.....	19
Requisitos: .....	20
4.- CAMBIOS PARA USO DEL SERVICIO.....	20
Requisitos: .....	20
5.- PREDIOS DESHABITADOS .....	20
Requisitos:.....	20

“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p style="text-align: center;"> <b>PUERTO GAITÁN - META</b>  <b>EMPRESA DE</b>  <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>    <b>PERLA DEL</b>  <b>MANACACIAS E.I.C.E</b>    NIT: 822001468-1 </p>	
---	---	--

<b>6.- CONEXIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>21</b>
Requisitos: .....	21
<b>FORMATO SOLICITUD DERECHOS DE CONEXIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>7.- SERVICIO PROVISIONAL .....</b>	<b>23</b>
Requisitos .....	23
<b>CUÁL ES EL TÉRMINO DE QUE DISPONEN LAS AUTORIDADES PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN: .....</b>	<b>23</b>
<b>LUGAR DE RECEPCIÓN: .....</b>	<b>23</b>
<b>¿SI NO ESTOY CONFORME CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS PERLA DEL MANACACIAS E.S.P QUE DEBO HACER?:.....</b>	<b>23</b>
<b>¿QUÉ SE DEBE HACER CUANDO LA EMPRESA NO RECIBE UN DERECHO DE PETICIÓN?: .....</b>	<b>23</b>
<b>¿CUÁLES SON ESAS DECISIONES QUE SON SUSCEPTIBLES DE RECURSOS?: ...</b>	<b>24</b>
<b>¿QUÉ CLASE DE RECURSO PROCEDE?:.....</b>	<b>24</b>
<b>¿CUALES ACTOS NO SON SUSCEPTIBLES DE RECURSOS?: .....</b>	<b>24</b>
<b>TIEMPO PARA INTERPONER LOS RECURSOS: .....</b>	<b>24</b>
<b>¿DEBO DESPLAZARME HASTA LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS PERLA DEL MANACACIAS E.S.P., PARA PRESENTARLOS Y/O CONTRATAR UN ABOGADO PARA QUE PRESENTE LOS RECURSOS?: .....</b>	<b>24</b>
<b>¿EL RECURSO DE APELACIÓN ANTE QUIEN SE PRESENTA?: .....</b>	<b>24</b>
<b>REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS RECURSOS:.....</b>	<b>24</b>
<b>¿QUIEN DEFINE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS?:.</b>	<b>25</b>
<b>CARGOS QUE INCLUYE LA TARIFA.....</b>	<b>25</b>
<b>COMO IDENTIFICAR LOS INCREMENTOS TARIFARIOS: .....</b>	<b>25</b>
<b>A TODOS LOS USUARIOS SE LES COBRA LA MISMA TARIFA: .....</b>	<b>25</b>
<b>ESTRATIFICACION SOCIOECONÓMICA.....</b>	<b>25</b>
<b>USUARIOS QUE SE BENEFICIAN DE LOS SUBSIDIOS:.....</b>	<b>26</b>
<b>CUAL ES LA DIFERENCIA ENTRE CORTE Y SUSPENSION DEL SERVICIO .....</b>	<b>26</b>



PUERTO GAITÁN - META

EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

PERLA DEL  
MANACACIAS E.I.C.E

NIT: 822001468-1



<b>CORTE:</b> .....	26
<b>¿POR QUÉ PUEDE SUSPENDERSE EL SERVICIO?</b> .....	26
<b>¿EN QUE CASO NO SE PUEDE SUSPENDER EL SERVICIO?</b> .....	27
<b>LA PRESTADORA DEBE AVISARLE PREVIAMENTE AL USUARIO QUE VA A SUSPENDER EL SERVICIO:</b> .....	27
<b>TIEMPO CON QUE CUENTA LA EMPRESA PARA REESTABLECER EL SERVICIO SUSPENDIDO, DESPUÉS DE QUE SE ELIMINE LA CAUSA:</b> .....	28
<b>SI EL PREDIO ESTÁ DESOCUPADO, QUÉ COBROS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PUEDEN HACER LOS PRESTADORES:</b> .....	28
<b>CUÁNDO SE CONSIDERA QUE UN COBRO ES INOPORTUNO:</b> .....	28
<b>EN QUE CONSISTE LA SOLIDARIDAD:</b> .....	28
<b>LA SOLIDARIDAD SE PUEDE ROMPER</b> .....	29
<b>NO HAY SOLIDARIDAD</b> .....	29
<b>QUE DEBE HACER EL ARRENDADOR PARA ACOGERSE A LA LEY 820 DE 2003:</b> .	29
<b>COMO SE DEBE HACER LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:</b> ...	29
<b>QUE SON LOS MEDIDORES</b> .....	30
<b>QUIÉN GARANTIZA QUE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO SEA CORRECTA:</b> .....	30
<b>QUIEN TIENE LA OBLIGACION DE REVISAR LOS MEDIDORES:</b> .....	31
<b>CUANDO DEBE EL USUARIO HACER REPARAR O REEMPLAZAR EL EQUIPO DE MEDIDA:</b> .....	31
<b>FUGAS DE AGUA</b> .....	31
<b>QUÉ DEBE HACERSE EN LOS CASOS EN QUE HAYA FUGAS DE AGUA</b> .....	32
<b>FUGA IMPERCEPTIBLE:</b> .....	32
<b>FUGA PERCEPTIBLE:</b> .....	32
<b>COMO SE DETERMINA QUE HAY FRAUDE</b> .....	33
<b>SITUACIONES QUE PUEDEN ALTERAR LA MEDICIÓN DEL CONSUMO.</b> .....	33

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p>NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

## INTRODUCCION

El presente “Manual de Servicio al Cliente” comprende la Implementación de los procesos y procedimientos que están intrínsecos en el área de servicio al cliente de la empresa de servicios públicos PERLA DEL MANACACIAS E.S.P. E.I.C.E., Así mismo se brinda toda la información de conocimiento de acuerdo a su magnitud, con la expectativa de que se comprenda la importancia de mejorar el servicio y además de mantener una relación amigable con los usuarios y/o suscriptores.

La unidad comercial cuenta con funcionarios capacitados en esta área y se garantiza el cumplimiento de las directrices para recibir y tramitar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias de los clientes, funcionarios de la empresa y de la comunidad del Municipio de Puerto Gaitán – META.

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p style="text-align: center;">PUERTO GAITÁN - META</p> <p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p style="text-align: center;">PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</p> <p style="text-align: center;">NIT: 822001468-1</p>	
---	--	--

## ALCANCE

El Manual de Servicio al Cliente es un documento elaborado bajo los lineamientos de la Ley 142 de 1994, con el propósito de brindar a los usuarios y/o suscriptores una herramienta donde se puedan orientar frente a las diversas inquietudes o dudas propias del Servicio al Cliente. Igualmente es compromiso de la Unidad Comercial aplicar el manual como documento principal guía para todos los funcionarios, con la finalidad de seguir un procedimiento en atención a las personas que de una u otra manera interactúan con la Empresa de Servicios Públicos **PERLA DEL MANACACIAS E.S.P. E.I.C.E**, teniendo como alcance el cumplimiento de todos los procesos y procedimientos a través del mejoramiento continuo, para dar al usuario y/o suscriptor una atención y respuesta adecuada, veraz, y oportuna.

***PERLA DEL MANACACIAS E.S.P. E.I.C.E, ESTA COMPROMETIDA CON SUS FUNCIONARIOS Y CON LOS USUARIOS, LEER ESTE MANUAL ES DE Estricto CUMPLIMIENTO.***

## SERVICIO AL CLIENTE

Es el Área donde se promueve el derecho que tienen los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acceder a información veraz y oportuna sobre sus derechos y deberes y los de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios PERLA DEL MANACACIAS E.S.P. E.I.C.E., sobre el contrato por medio del cual se definen las condiciones bajo las cuales la empresa se compromete a prestar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y sobre el cálculo de las tarifas que los usuarios pagan por los servicios prestados.

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**  
 Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)  
 Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p style="text-align: center;"><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p style="text-align: center;">NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

## OBJETIVO

Ofrecer a nuestros usuarios una excelente prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo que proporciona la empresa de servicios públicos domiciliarios PERLA DEL MANACACIAS E.S.P. E.I.C.E, siendo esta la manera de relacionarlos con nuestros clientes; generando en ellos niveles de satisfacción y acercamiento en procura constante del mejoramiento de los mismos.

**CUÁLES SON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Según la Ley 142 de 1994 son servicios públicos domiciliarios los siguientes: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía Eléctrica, Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo o GLP.

**QUIÉNES SON USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Son usuarios todas las personas que se benefician o reciben servicios públicos domiciliarios. Que pueden ser el propietario, poseedor, tenedor o arrendatario de un inmueble de uso residencial, comercial, industrial, especial, y/u oficial.

**QUIÉNES SON SUSCRIPTORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos domiciliarios.

**DERECHOS DE LOS USUARIOS:** Además de los establecidos por la Ley 142 de 1994, el Decreto 1713 de 2002, los usuarios como parte del contrato de servicios públicos tienen los siguientes derechos:

- ✓ A la libre afiliación al servicio y al acceso a la información.
- ✓ A la participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.
- ✓ A realizar consultas, peticiones, quejas y reclamos
- ✓ A la buena calidad del servicio.
- ✓ Al cobro individual.
- ✓ A la oportuna recepción de la factura.
- ✓ A recibir descuentos por falla en la prestación del servicio imputable a la empresa prestadora.
- ✓ A conseguir, a su cargo, el aforo de los residuos sólidos para grandes y medianos productores.

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p style="text-align: center;"><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p style="text-align: center;">NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

- ✓ A un servicio eficiente y continuo.
- ✓ Notificar oportunamente en los casos de cortes por reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor.
- ✓ Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida
- ✓ Facturar oportunamente los consumos.
- ✓ Medición de sus consumos reales
- ✓ Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- ✓ Entregar la factura de cobro en la dirección del inmueble, objeto de la prestación del servicio.
- ✓ A tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor con características de costos iguales para la empresa.
- ✓ A una correcta estratificación y régimen de subsidios.
- ✓ A elegir el prestador del servicio cuando en la región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio.

**DEBERES DE LOS USUARIOS:** La Constitución Política de 1991, ha creado un nuevo régimen para los servicios públicos domiciliarios; uno de los objetivos principales es proteger al usuario, que ya no es simplemente el destinatario de los servicios, sino titular de importantes derechos. Para poder ejercer estos derechos, el usuario debe conocerlos y saber cómo aplicarlos. Entre los cuales tenemos:

- ✓ Pagar oportunamente el servicio utilizado.
- ✓ Cuidar las instalaciones internas y los equipos proporcionados por la empresa prestadora y usar el servicio de manera responsable.
- ✓ Usar racionalmente los servicios.
- ✓ Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
- ✓ Cumplir con el pago oportuno, según plazo establecido en la factura
- ✓ Si no recibe la factura en la dirección acordada, el usuario deberá solicitar un duplicado, para cancelar oportunamente.
- ✓ Dar al servicio únicamente el uso convenido con la empresa (residencial, comercial o industrial).
- ✓ Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.
- ✓ Velar por el adecuado estado del medidor y de las conexiones.
- ✓ Informar al prestador cuando sea necesario reparar o reemplazar el medidor

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p style="text-align: center;"> <b>PUERTO GAITÁN - META</b>  <b>EMPRESA DE</b>  <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>    <b>PERLA DEL</b>  <b>MANACACIAS E.I.C.E</b>    NIT: 822001468-1 </p>	
---	---	--

**“La no remisión de la factura, no exime al usuario del pago oportuno del servicio”.**

### **OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (PQR)**

Los Servicios públicos Domiciliarios se rigen por la ley 142 de 1994, la cual define en su Art. 153: “De la oficina de peticiones y recursos: Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa”.

#### **QUE ES PETICIÓN – QUEJA – RECLAMO**

**PETICIÓN:** Es cualquier solicitud, que usted como suscriptor o usuario le haga a la empresa prestadora del servicio.

**QUEJA:** Solicitud para revisar la forma y las condiciones en que se ha prestado un servicio o la actuación de algún funcionario de la empresa.

**RECLAMO:** Es una solicitud con el objeto de que la empresa revise la facturación del servicio.

**SUGERENCIA:** Es una recomendación por parte del usuario, suscriptor o cliente para mejorar los servicios.

**SOLICITANTE:** Persona natural o jurídica que entra en contacto con la empresa de servicios públicos PERLA DEL MANACACIAS E.S.P. E.I.C.E., para realizar una pregunta, trámite, queja, reclamo, derecho de petición o sugerencia puede ser un usuario o un ciudadano corriente.

***Textualmente el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia contempla:***  
“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**  
Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)  
Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p style="text-align: center;"> <b>PUERTO GAITÁN - META</b>  <b>EMPRESA DE</b>  <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>    <b>PERLA DEL</b>  <b>MANACACIAS E.I.C.E</b>    NIT: 822001468-1 </p>	
---	---	--

legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

### GUÍA DE TRÁMITES O PROCEDIMIENTOS

<b>FECHA DE RADICACIÓN</b>		
DIA	MES	AÑO

Fecha en la cual fue radicada la reclamación o petición por el usuario o suscriptor.

<b>MEDIO DE RECLAMO</b>
VERBAL
ESCRITO
PERSONAL
E MAIL
FAX
TELEFONICO

<b>TIPO DE TRAMITE</b>
RECLAMO
RECURSO

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**  
Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)  
Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p>PUERTOGAITÁN - META</p> <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</p> <p>NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

<p>RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN</p>
<p>PETICIÓN</p>

**DILIGENCIAR FORMATO DE PQR**

“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”  
 Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)  
 Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias



PUERTO GAITÁN - META  
EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS  
PERLA DEL  
MANACACIAS E.I.C.E  
NIT: 822001468-1



	<b>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES "QRSF"</b>	Código: FO-COM-02	
	<b>UNIDAD COMERCIAL</b>	Versión: 01 Página 1 de 2	
<b>USUARIO</b>		<b>FECHA</b>	
<b>SERVICIO</b>		<b>CONSECUTIVO</b>	
<b>MEDIO</b> (Telefax, e-mail, carta o verbalmente)		<b>CLASE</b> (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)	
<b>DESCRIPCION</b>			
<b>TIPO DE ACCION QUE REQUIERE</b> (Corrección, Acción Correctiva, Acción Preventiva, Acción de Mejora, otras acciones, no requiere acción)			
<b>PLAN DE ACCION</b>			
<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fechas</b>	
<b>COMUNICACION CON EL USUARIO</b>		<b>VERIFICACION DEL PLAN DE ACCION</b>	
<b>EFICACIA DE LAS ACCIONES</b>		<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	
<b>NOMBRE Y CARGO</b>		<b>FECHA DE CIERRE</b>	

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**  
Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)/[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com) Tel: 646 02 76 /  
CARRERA 16 CALLE 13 ALTO MANACACIAS

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**  
Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)  
Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p align="center"><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p align="center"><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p align="center"><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p align="center">NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

**TIPO DE CAUSAL:** Corresponde al código asignado a la razón de la reclamación o petición. Debe escoger el código dependiendo del tipo de trámite. Cuando en el mismo periodo exista el tipo de trámite, reclamación y petición debe generar dos registros.

### TABLA DE RECLAMACIONES

CODIGO	TIPO DE CAUSAL	ALC.	ACUD	ASEO	DEFINICION
101	Aforo			x	Inconformidad relacionada con el aforo
102	Inconformidad con el consumo o producción	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario cuestiona la cantidad de unidades de consumo o vertimiento por desviaciones significativas, o por factores de corrección de lecturas. En el caso del servicio de aseo cuando el suscriptor o usuario cuestiona las toneladas presentadas para recolección (TD). Por desviaciones significativas.
103	Cobros inoportunos	x	x	X	De conformidad con el artículo 150 ley 142, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.
104	Cobros por servicios no prestados.	x	x	x	Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad de ese servicio. No debe confundirse con las reclamaciones por suspensión.
105	Dirección incorrecta	x	x	x	Dirección que no corresponde al predio que recibe el servicio o dirección errada a la cual se envía la factura.
106	Cobro múltiple	x	x	x	Cuando el suscriptor recibe dos o más facturas para un mismo periodo y servicio.
107	Entrega y oportunidad de la factura	x	x	x	Reclamación por cobros por reconexión, conexión, reinstalación, corte, suspensión, nuevos medidores, intereses de mora, duplicados, refinanciación, cartera, acuerdos de pago, pagos dobles, valor a favor del usuario, etc. (No se incluyen conceptos referente a tasas, impuestos, subsidios, contribuciones, cargos fijos, consumo).
108	Falla en la prestación del servicio por continuidad.		x	x	Cuando el servicio no se presta de forma continúa en los términos del art. 136 de la ley 142 y la respectiva regulación.
109	Falla en la prestación del servicio por calidad.	x	x	x	Cuando el servicio prestado presenta deficiencias cualitativas, tales como turbiedad (en agua potable), rebosamiento de alcantarillado, indebida o inadecuada recolección de basura, entre otras, en los términos del art. 136 de la ley 142 y la respectiva regulación.

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias



**PUERTO GAITÁN - META**

**EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS**

**PERLA DEL  
MANACACIAS E.I.C.E**

NIT: 822001468-1



110	Cobro de otros cargos de la empresa	x	x	x	Reclamación por cobros por reconexión, conexión, reinstalación, corte, suspensión, nuevos medidores, intereses de mora, duplicados, refinanciación, cartera, acuerdos de pago, pagos dobles, valor a favor del usuario, etc. (No se incluyen conceptos referente a tasas, impuestos, subsidios, contribuciones, cargos fijos, consumo).
111	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	x	x	x	Relacionada con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a los de la prestación del servicio público como electrodomésticos, seguros, clasificados, avisos, u otros bien o servicios etc. (No se incluyen tasas, impuestos, subsidios y contribuciones, fijos y por consumo).
112	Descuento por predio desocupado	x	x	x	Reclamación relacionada con el acceso al descuento por predio desocupado, de conformidad con las resoluciones CRA 151/01 y 233/02
113	Servicios especiales			x	Reclamación relacionada con la prestación de servicios especiales tales como la recolección de escombros, recolección de colchones, corte de césped y poda de árboles, lavado de áreas públicas, etc.
114	Decisiones de sanción de la ESP	x	x		Cuando el suscriptor o usuario declara que ha sido objeto de una sanción impuesta por la empresa.
115	Estrato	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder con el definido por el municipio o por no estar de acuerdo.
116	Subsidios y contribuciones	x	x	x	Cuando se cuestiona en la facturación el monto o porcentaje de subsidio o contribución aplicado por la ESP.
117	Tarifa cobrada	x	x	x	Cuando se cuestiona el valor de la tarifa aplicada en la factura.
118	Tasas e impuestos	x	x		Cuando se cuestiona el cobro de tasas o impuestos incluidos en la factura.
119	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	x	x		Reclamaciones relacionadas con los actos de reconexión, reinstalación suspensión, corte y conexión.
120	Relacionada con cobros por promedio	x	x		Cuando se cuestiona la facturación por promedio (por hacerlo o dejarlo de hacer).
121	Medidor o cuenta cruzada		x		Cuando la factura no corresponde con el número de medidor.
122	Pago sin abono a cuenta	x	x	x	Pago efectuado por el suscriptor o usuario pero no reconocido por la empresa.
123	Solidaridad	x		x	Cuando el suscriptor manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio consumido por el arrendatario.
124	Condiciones de seguridad o riesgo	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario pone en conocimiento situaciones que puedan atentar contra la seguridad, infraestructura privada, condiciones de salud pública o poner en riesgo la prestación del servicio.

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<b>PUERTO GAITÁN - META</b> <b>EMPRESA DE</b> <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b> <b>PERLA DEL</b> <b>MANACACIAS E.I.C.E</b>  NIT: 822001468-1	
---	--	--

125	Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	x	x		Quando el suscriptor o usuario reclama por la operación, el procedimiento, o los tiempos o plazos en la ejecución de la visita de revisión de instalaciones y/o comedor.
126	Conexión	x	x		Reclamación relacionada por la causal de negociación a la conexión del servicio.
127	Multiusuario del servicio de aseo			x	Reclamación relacionada con el acceso a la opción tarifaria de multiusuario, en el servicio de aseo.
128	Cambio de medidor o equipo de medida		x		Inconformidad por el proceso de cambio del equipo de medida.
129	Suspensión por mutuo acuerdo	x	x		Inconformidad por negociación de la solicitud o cuando existiendo acuerdo de suspensión se cobra el servicio fuera de las condiciones pactadas.
130	Terminación de contrato	x	x	x	Corresponde a aquellas inconformidades por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato de servicios públicos.
131	Atención al usuario en sede de la empresa	x	x	x	Quando el suscriptor o usuario pone en conocimiento su inconformidad por la atención prestada en la sede de la empresa.
132	Solicitud de suministro de agua en bloque.		x		Quando el potencial receptor manifiesta su inconformismo por la negación del suministro de agua en bloque.
133	Frecuencias adicionales de barrido			x	Relacionada con frecuencias adicionales de barrido
134	Frecuencias adicionales de recolección.			x	Relacionada con frecuencias adicionales de recolección.
135	Silencio administrativo positivo	x	x	x	Reclamación relacionada con el silencio Administrativo Positivo – SAP.
136	Otros	x	x	x	Otras no contempladas en esta tabla.

### TABLA DE PETICIONES

CODIGO	TIPO CAUSAL	ALC.	ACU.	ASEO	DEFINICION
201	Aforo	x	x	x	Solicitud de aforo relacionado con el aforo
202	Cobro de otros cargos de la empresa	x	x	x	Petición por cobros por reconexión, reinstalación, corte, suspensión, nuevos medidores, interés de mora, duplicados refinanciación, cartera, acuerdos de pago, pagos dobles, valor a favor del usuario, etc. (No se incluyen conceptos referentes a tasas, impuestos, subsidios, contribuciones, cargas fijos, consumo).
203	Descuento por predio Desocupado	x	x	x	Petición relacionada con el acceso al descuento por predio desocupado, de conformidad con las resoluciones CRA 151/01 y 233/02

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias



PUERTO GAITÁN - META

EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

PERLA DEL  
MANACACIAS E.I.C.E

NIT: 822001468-1



204	Servicios especiales			x	Petición relacionada con la prestación de servicios especiales tales como la recolección de escombros, recolección de colchones, corte de césped y poda de árboles, lavado de áreas PÚBLICAS, ETC.
205	Condiciones de seguridad y riesgo	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario pone en conocimiento situaciones que puedan atentar contra la seguridad, infraestructura privada, condiciones de salud pública o poner en riesgo la prestación del servicio.
206	Multiusuario del servicio del aseo			x	Petición relacionada con el acceso a la opción tarifaria del multiusuario, en el servicio de aseo.
207	Cambio de medidor o equipo de medida		x		Petición para proceso de cambio del equipo de medida.
208	Suspensión por mutuo acuerdo.	x	x		Acuerdo de suspensión entre la empresa y el suscriptor
209	Terminación de contrato	x	x	x	Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores o usuarios para obtener la desvinculación del servicio.
210	Solicitud de suministro de agua en bloque		x		Solicitud de suministro de agua en bloque
211	Solicitud de prestación del servicio	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario potencial solicita el acceso al servicio.
212	Frecuencias adicionales de barrido			x	Relacionada con frecuencias adicionales de barrido
213	Frecuencias adicionales de recolección			x	Relacionada con frecuencias adicionales de recolección.
214	Silencio Administrativo positivo	x	x	x	Petición relacionada con el Silencio Administrativo Positivo – SAP-
215	Capacitaciones y otra información	x	x	x	Relacionada con las capacitaciones, campañas educativas y otra información general solicitada al prestador.
216	Cambio de datos básicos	x	x	x	Relacionada con las solicitudes de modificación de la información del suscriptor.
217	Otros	x	x	x	Otras no contempladas en esta tabla. El prestador debe especificar el detalle de la causal.

**EFECTUAR VISITA TECNICA:** Efectuar visita técnica al inmueble en caso de ser requerido para evidenciar causales de la PQR, diligenciando el formato informe visita técnica

**PROCEDIMIENTOS A SEGUIR CON LAS PQR's:** Una vez se encuentre diligenciado el formato de PQR con sus respectivos soportes, de acuerdo al reclamo o petición; se debe remitir a la oficina de servicio al cliente donde se verifica el contenido de estos y da respuesta en los términos fijados por ley.

“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p>NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

Después de tramitar la respuesta de la PQR, en los términos señalados por la Ley; se deberá notificar al usuario, para que dentro de los cinco (5) días posteriores a la fecha de respuesta se presente de manera personal o por tercera persona con autorización firmada y fotocopia de la cedula de ciudadanía, en la oficina de servicio al cliente de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios PERLA DEL MANACACIAS E.S.P. E.I.C.E. para notificarse y recibir la respuesta.

Si el usuario no se notifica dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la citación, la empresa tomará como aceptada la respuesta y envía copia al domicilio.

Señor usuario entregue sus PQR's ante la empresa, estas pueden ser verbales, escritas, de manera telefónica o vía email.



La empresa de servicios públicos domiciliarios tiene quince días a partir del recibido de la PQR, para dar una respuesta.



**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**  
 Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)  
 Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p>PUERTO GAITÁN - META</p> <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</p> <p>NIT: 822001468-1</p>	
---	--	--

La Empresa de Servicios Públicos **PERLA DEL MANACACIAS** debe notificarle y citarle para la entrega de su respuesta, esta se puede hacer vía correo certificado o por funcionario de la empresa.

Señor usuario si nuestra respuesta es de su agrado, el proceso de PQR ha terminado.

Señor usuario si la respuesta no le satisface, deberá presentar recurso de reposición en subsidio el de apelación, ante la respuesta dada por la empresa; la cual será elevada a la SUPERSERVICIOS, en donde usted expone los motivos, por los cuales no está de acuerdo con la respuesta dada por la empresa de servicios públicos PERLA DEL MANACACIAS.



La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dirá si procede o no frente a la petición realizada por el Usuario.

Señor usuario si la empresa de servicios públicos domiciliarios, no responde su PQR en el término establecido para ello, el usuario podrá interponer el silencio administrativo positivo ante la SUPERSERVICIOS, el ente gubernamental investiga y si llegase a encontrar negligencia en el procedimiento de respuesta, sancionara y concederá al usuario su petición.

## RECLAMACIONES Y PETICIONES MÁS FRECUENTES

### 1.- ACTUALIZACION DE DIRECCIÓN

“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”  
 Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)  
 Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<b>PUERTO GAITÁN - META</b> <b>EMPRESA DE</b> <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>  <b>PERLA DEL</b> <b>MANACACIAS E.I.C.E</b>  NIT: 822001468-1	
---	--	--

Si la dirección donde tiene su servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, ha sido modificada o esta incorrectamente registrada en nuestro sistema, puede solicitar la corrección o actualización de la dirección de su inmueble.

Quiénes pueden realizar esta solicitud: La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio, es decir suscriptor o usuario.

**Requisitos:**

- ✓ Diligenciar formato solicitud cambio datos básicos suscriptor.
- ✓ Certificado de libertad y tradición

**2.- CAMBIO DE NOMBRE DE SUSCRIPTOR O USUARIO**

Qué es la solicitud de cambio de nombre: Es el trámite que se realiza para actualizar o corregir el nombre del propietario en la factura.

Quiénes pueden realizar esta solicitud: La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio, es decir suscriptor o usuario de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

**Requisitos Persona Natural:**

- ✓ Certificado de tradición y libertad o declaración extra juicio de la posesión del inmueble, no mayor a 30 días de la expedición.
- ✓ Fotocopia contrato de compra venta del predio.
- ✓ Fotocopia de escritura pública.
- ✓ Fotocopia de cédula del nuevo propietario.

**Persona Jurídica:**

Presentar adicionalmente, certificado de existencia y representación legal, con fecha de expedición no mayor a 60 días.

**3. CAMBIO DE ESTRATO**

Qué es la solicitud de cambio de estrato: Cuando el suscriptor o usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder al definido por el municipio.

Quiénes pueden realizar esta solicitud: La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio, es decir suscriptor o usuario de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

	<p style="text-align: center;"><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p style="text-align: center;">NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

**Requisitos:**

- ✓ Certificado de estratificación actualizado emitido por la oficina de planeación del municipio.
- ✓ En caso de que no se haya asignado estrato socio económico al predio, se asumirá el que predomine en el sector y debe ser consistente entre los demás prestadores de los servicios públicos domiciliarios.

**4.- CAMBIOS PARA USO DEL SERVICIO**

Qué es la solicitud de cambio de servicio: Es el trámite que se realiza para actualizar o corregir la clase de servicio a que se destina el inmueble: residencial, industrial, comercial, oficial, especial.

Quiénes pueden realizar esta solicitud: La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio, es decir suscriptor o usuario de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

**Requisitos:**

- ✓ Visita técnica por parte del funcionario de la empresa para determinar el uso.
- ✓ Si el cambio es de comercial a residencial, adicional adjuntará certificado de estratificación actualizado y emitido por la oficina de planeación del municipio.

**5.- PREDIOS DESHABITADOS**

Qué es la solicitud de predios deshabitados: Es el trámite que se realiza cuando la vivienda se encuentra desocupada y se continúa generando facturación.

Quiénes pueden realizar esta solicitud: La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio, es decir suscriptor o usuario de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo

**Requisitos:**

- ✓ Visita técnica por parte del funcionario de la empresa para determinar lo reportado por el usuario.
- ✓ Fotocopia record consumos que ha permanecido la vivienda deshabitada, expedida por la empresa de energía.

	<p style="text-align: center;"><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p style="text-align: center;">NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

## 6.- CONEXIÓN DEL SERVICIO

(Solicitud derechos de conexión)

Qué es la solicitud de prestación del servicio: Es el trámite que se realiza cuando el suscriptor o usuario potencial solicita el acceso al servicio.

Quiénes pueden realizar esta solicitud: El propietario, arrendatario o poseedor del inmueble.

Requisitos:

- ✓ Diligenciar formato solicitud derechos de conexión.
- ✓ Fotocopia del propietario del predio.
- ✓ Documentos de propiedad del predio.
- ✓ Certificado de libertad y tradición con vigencia no mayor a 60 días o fotocopia de la primer hoja de la escritura o el contrato de arrendamiento (autenticado)
- ✓ Fotocopia del recibo de impuesto predial para predios legalizados.
- ✓ Fotocopia de la primer hoja de la escritura
- ✓ Si es poseedor: Declaración extra juicio de la posesión del inmueble no mayor a 90 días.
- ✓ Fotocopia del documento de compra venta
- ✓ Certificado de estratificación actualizado emitido por la oficina de planeación del municipio.
- ✓ En caso de que no se haya asignado estrato socio económico al predio, se asumirá el que predomine en el sector (fotocopia de factura de un vecino) y debe ser consistente entre los demás prestadores de los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Partida de defunción para propietarios que han fallecido y documento de parentesco junto con fotocopia de la cédula del solicitante.
- ✓

NOTA: En caso especial y que sea requerido se anexa registro fotográfico

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p align="center"> <b>PUERTO GAITÁN - META</b>  <b>EMPRESA DE</b>  <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>    <b>PERLA DEL</b>  <b>MANACACIAS E.I.C.E</b>    NIT: 822001468-1 </p>	
---	--	--

## FORMATO SOLICITUD DERECHOS DE CONEXIÓN

	<b>SOLICITUD DERECHOS DE CONEXION</b>	Código: FO-COM-01
	<b>UNIDAD COMERCIAL</b>	Versión: 01
		Página 1 de 1
<b>USUARIO</b>		
<b>DIRECCIÓN</b>		
<b>SERVICIO SOLICITADO</b>		<b>FECHA DE SOLICITUD</b>
<input type="checkbox"/>	<b>DESCRIPCION</b>	
<div style="border: 1px solid black; height: 170px;"></div>		
<b>NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE</b> ('EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - "PERLA DEL MANACACIAS" - ESP')		<b>ORDEN N°</b>
<b>Fecha de Inicio</b>	<b>Fecha de Terminación</b>	<b>Tiempo Total</b>
<b>OBSERVACIONES</b>		
<div style="border: 1px solid black; height: 75px;"></div>		
<b>V. B. CLIENTE</b>		<b>V. B. 'EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - "PERLA DEL MANACACIAS" - ESP'</b>

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**  
Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co) / [gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com) Tel: 646 02 76 /  
**CARRERA 16 CALLE 13 ALTO MANACACIAS**

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**  
Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)  
Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p>PUERTO GAITÁN - META</p> <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</p> <p>NIT: 822001468-1</p>	
---	--	--

## 7.- SERVICIO PROVISIONAL

Qué es la solicitud de servicio provisional: Es el trámite que se realiza para la prestación y conexión del servicio provisional por un tiempo no mayor a seis (6) meses.

Quiénes pueden realizar esta solicitud: La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio, es decir suscriptor o usuario de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Requisitos:

- ✓ Solicitud por escrito
- ✓ Ubicación del predio.
- ✓ Tiempo de conexión.

**CUÁL ES EL TÉRMINO DE QUE DISPONEN LAS AUTORIDADES PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN:** Como máximo, las autoridades a quienes se les presente un derecho de petición, deben responder dentro de los siguientes quince (15) días hábiles para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.

**LUGAR DE RECEPCIÓN:** En las oficinas de la empresa de servicios públicos domiciliarios PERLA DEL MANACACIAS E.S.P, ubicada en la Calle 16 con carrera 13, sector Planta de Tratamiento de Agua Potable, edificio Perla del Manacacias, del municipio de Puerto Gaitán, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m., y de 02:00 p.m. a 6:00 p.m.

E-mail: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)

**¿SI NO ESTOY CONFORME CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS PERLA DEL MANACACIAS E.S.P QUE DEBO HACER?:** Tiene derecho a presentar los recursos estipulados en la ley 142 de 1994, Artículo 154, “De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato...”

**¿QUÉ SE DEBE HACER CUANDO LA EMPRESA NO RECIBE UN DERECHO DE PETICIÓN?:** Debe informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que verifique la situación.

“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p style="text-align: center;"> <b>PUERTO GAITÁN - META</b>  <b>EMPRESA DE</b>  <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>    <b>PERLA DEL</b>  <b>MANACACIAS E.I.C.E</b>    NIT: 822001468-1 </p>	
---	---	--

**¿CUÁLES SON ESAS DECISIONES QUE SON SUSCEPTIBLES DE RECURSOS?:** Los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa.

**¿QUÉ CLASE DE RECURSO PROCEDE?:** Recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

**¿CUALES ACTOS NO SON SUSCEPTIBLES DE RECURSOS?:** No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ello se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

**TIEMPO PARA INTERPONER LOS RECURSOS:** El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión por parte del suscriptor o usuario.

**¿DEBO DESPLAZARME HASTA LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS PERLA DEL MANACACIAS E.S.P., PARA PRESENTARLOS Y/O CONTRATAR UN ABOGADO PARA QUE PRESENTE LOS RECURSOS?:** Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque es libertad del usuario hacerlo o no, de todas formas la empresa deberá disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos.

**¿EL RECURSO DE APELACIÓN ANTE QUIEN SE PRESENTA?:** La apelación se presentará ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios los cuales deben interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

**REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS RECURSOS:** Los recursos deben cumplir con los requisitos establecidos en la Ley 142 de 1994, en su Artículo 155 y en concordancia con el artículo 52 del código Contencioso Administrativo. En el caso de las copropiedades, es indispensable que el representante legal aporte el certificado que lo acredita como tal. Si usted no se presenta a notificarse personalmente, se fijara un edicto en nuestras oficinas durante diez (10) días y se entenderá que usted conoce la decisión administrativa proferida.

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**  
Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)  
Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p style="text-align: center;"> <b>PUERTO GAITÁN - META</b>  <b>EMPRESA DE</b>  <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>    <b>PERLA DEL</b>  <b>MANACACIAS E.I.C.E</b>    NIT: 822001468-1 </p>	
---	---	--

**¿QUIEN DEFINE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS?:** Las comisiones de regulación definen las fórmulas tarifarias, con base en las cuales las prestadoras fijan sus tarifas de acuerdo con los costos aprobados por las comisiones.

La Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, define las fórmulas tarifarias para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

### **CARGOS QUE INCLUYE LA TARIFA**

**Cargo fijo:** Es el costo que incurre la Empresa para garantizar la disponibilidad permanente del servicio, se utilice o no, de tal manera que cubra los gastos de administración, facturación, medición y demás actividades permanentes.

**Cargo por consumo:** Es el precio que el usuario paga por unidad de servicio consumido, es decir por metro cúbico.

El cargo por aporte de conexión es el valor que la Empresa cobra al suscriptor por la conexión del inmueble al sistema o red existente y debe corresponder a los costos directos de conexión del usuario al servicio.

**COMO IDENTIFICAR LOS INCREMENTOS TARIFARIOS:** Los usuarios tienen derecho a que la empresa publique en diarios locales o nacionales los nuevos valores de las tarifas cuando estas sean modificadas.

**A TODOS LOS USUARIOS SE LES COBRA LA MISMA TARIFA:** Sí, la tarifa es igual para todos los usuarios, de acuerdo al estrato socioeconómico y con el uso del servicio. El valor cobrado en la factura puede variar dependiendo de si se trata de usuarios subsidiados o usuarios que pagan contribución de solidaridad. El valor cobrado en la factura no solo depende de la tarifa, sino de la utilización del servicio.

### **ESTRATIFICACION SOCIOECONÓMICA**

Clasifica a los usuarios residenciales en grupos, de acuerdo con sus características sociales y económicas; es necesaria porque se cuenta con la información para

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p style="text-align: center;"><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p style="text-align: center;">NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

establecer cuáles usuarios deben ser subsidiados en el pago de los servicios y cuáles van a contribuir para ayudar a subsidiar a los de menores recursos.

**ESTRATOS:**

Estrato 1	Bajo Bajo
Estrato 2	Bajo
Estrato 3	Medio Bajo
Estrato 4	Medio
Estrato 5	Medio alto
Estrato 6	Alto

**USUARIOS QUE SE BENEFICIAN DE LOS SUBSIDIOS:** El estado ha dispuesto subsidiar el pago de servicios públicos domiciliarios a los habitantes de las viviendas y predios ubicados en los estratos más bajos.

Para esto es necesario también que los estratos altos paguen un sobre costo solidario. Por esta razón, solamente los estratos 1,2, y 3 reciben subsidio. El predio debe tener asignado el mismo estrato para todos los servicios públicos domiciliarios.

**QUE SIGNIFICA TIPO DE USO DEL SERVICIO:** Es el uso que se le da al servicio público domiciliario; existen dos (2) clases de uso: el residencial y el no residencial, este último comprende los inmuebles comerciales, industriales, oficiales, especiales.

**CUAL ES LA DIFERENCIA ENTRE CORTE Y SUSPENSION DEL SERVICIO**

**CORTE:** La empresa da por terminado el contrato y para volver a disfrutar del servicio, se debe hacer una solicitud de conexión y pagar los costos de esa nueva conexión.

**SUSPENSIÓN:** La empresa suspende el servicio y el usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar del mismo.

**¿POR QUÉ PUEDE SUSPENDERSE EL SERVICIO?**

- ✓ Por mora en el pago de la factura cuando contra ésta no se haya presentado queja, petición, reclamo o recurso.

	<p style="text-align: center;"><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p style="text-align: center;">NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

- ✓ Por no cancelar los valores que NO se encuentran en reclamación o el consumo promedio de los últimos cinco (5) meses.
- ✓ Por Indevida manipulación en las acometidas, medidores, conexiones, etc.
- ✓ Por alteración unilateral por parte del usuario, de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- ✓ Por el acuerdo entre la prestadora, el usuario y los terceros que puedan resultar afectados o para hacer reparaciones y evitar perjuicios al inmueble.
- ✓ Cuando el usuario impida injustificadamente el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio o se obstruya el acceso a las mismas.
- ✓ Si a juicio del distribuidor, la instalación del usuario se hubiera tornado peligrosa o defectuosa para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema
- ✓ Para cumplir con cualquier orden o directiva gubernamental.



### ¿EN QUE CASO NO SE PUEDE SUSPENDER EL SERVICIO?

- ✓ Cuando se ha cancelado oportunamente la factura.
- ✓ Cuando se han cancelado los valores que NO están en reclamación.
- ✓ Cuando existan deudas diferentes al costo de la prestación del servicio público domiciliario que se facture.
- ✓ Cuando se encuentren peticiones, quejas o recursos en trámite, respecto de la factura pendiente de pago.

**LA PRESTADORA DEBE AVISARLE PREVIAMENTE AL USUARIO QUE VA A SUSPENDER EL SERVICIO:** La empresa debe informarle al usuario sobre la suspensión del servicio.

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<b>PUERTO GAITÁN - META</b> <b>EMPRESA DE</b> <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>  <b>PERLA DEL</b> <b>MANACACIAS E.I.C.E</b>  NIT: 822001468-1	
---	--	--

- ✓ Cuando se trata de una suspensión por falta de pago, en las facturas se anuncia la fecha a partir de la cual procede la suspensión del servicio.
- ✓ Cuando se trata de una suspensión por incumplimiento a lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes, la prestadora debe adelantar una actuación administrativa en la cual se le avise al usuario que si se encuentra probada la anomalía se suspenderá el servicio, permitiéndole defenderse y evitar la suspensión.

**TIEMPO CON QUE CUENTA LA EMPRESA PARA REESTABLECER EL SERVICIO SUSPENDIDO, DESPUÉS DE QUE SE ELIMINE LA CAUSA:** La prestadora debe restablecer el servicio, dentro de las 24 horas siguientes, contadas a partir de cuándo se eliminó la causa que produjo la suspensión o se emitió decisión favorable a la solicitud de reconexión.

**SI EL PREDIO ESTÁ DESOCUPADO, QUÉ COBROS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PUEDEN HACER LOS PRESTADORES:** Para el servicio de acueducto y alcantarillado solo procede el cobro del cargo fijo. No obstante, cuando un inmueble este desocupado el usuario puede solicitar la suspensión del servicio de común acuerdo con la empresa y en tal caso no se efectuará cobro alguno mientras dure suspendido el servicio.

Para el servicio de aseo, de acuerdo con el artículo 18 de la Resolución CRA 233 de 2002, se puede informar a la empresa y cumplir con los requisitos del artículo citado, a efectos de que se le aplique la tarifa de predio desocupado.

La desocupación de un predio debe acreditarse cada tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio de aseo.

**CUÁNDO SE CONSIDERA QUE UN COBRO ES INOPORTUNO:** Se considera que un cobro es inoportuno, cuando pasados cinco (5) meses de haber prestado el servicio o suministrado un bien, y de haber entregado las facturas, los prestadores no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

**EN QUE CONSISTE LA SOLIDARIDAD:** Es cuando un usuario, diferente al propietario, deja una deuda por los servicios públicos domiciliarios en un inmueble y el propietario está en la obligación de pagar esa deuda. Por esta razón, el artículo

	<p style="text-align: center;"><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p style="text-align: center;">NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

130 de la ley 142 de 1994 dispone que tanto el propietario del inmueble que recibe el servicio, como el suscriptor y los usuarios del servicio, son responsables de las obligaciones y deberes establecidos en el contrato; igualmente son beneficiarios de los derechos contenidos en él.

### **LA SOLIDARIDAD SE PUEDE ROMPER**

- ✓ Si la Empresa no suspende el servicio dentro del plazo señalado en el contrato
- ✓ Si la Empresa restablece el servicio sin que el usuario elimine las causas de la suspensión o el corte.
- ✓ Cuando la instalación de nuevos servicios se efectúe en inmuebles en los que los suscriptores o usuarios se encuentren en mora en el pago del servicio.
- ✓ Cuando habiendo suspendido el servicio, el usuario se reconecta sin autorización de la empresa.

### **NO HAY SOLIDARIDAD**

- ✓ Cuando se han suscrito acuerdos de pago en los cuales no se ha hecho parte el propietario.
- ✓ Cuando no está vigente el contrato al momento de la compraventa de un inmueble.

La ley 820 de 2003, artículo 15, permite al propietario del inmueble no responder por las deudas de servicios públicos de su arrendatario, es decir, que no sea solidario en ese pago, siempre y cuando denuncie el contrato y el arrendatario constituya una garantía que puede ser un depósito en dinero o una póliza de seguros que ampare el pago de los servicios públicos a su cargo. Y aplica a los contratos celebrados para el arrendamiento de vivienda urbana.

**QUE DEBE HACER EL ARRENDADOR PARA ACOGERSE A LA LEY 820 DE 2003:** Es necesario que el arrendador o arrendatario denuncien o informen a la empresa la existencia del contrato de arrendamiento y que el arrendatario presente las garantías necesarias que amparen el pago del servicio público domiciliario.

**COMO SE DEBE HACER LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:** Los usuarios deben informar en las oficinas de los prestadores

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**

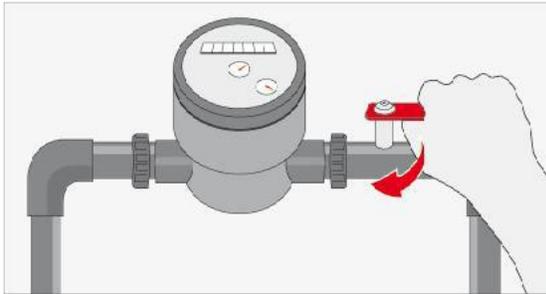
Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p>PUERTO GAITÁN - META</p> <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</p> <p>NIT: 822001468-1</p>	
---	--	--

de servicios públicos domiciliarios sobre la denuncia del contrato de arrendamiento y presentar la información requerida.

## QUE SON LOS MEDIDORES



Son los instrumentos técnicos utilizados para medir los metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de acueducto y alcantarillado, que se consumen en un inmueble.

**QUE ES Y COMO SE MIDE EL CONSUMO:** El consumo es el elemento principal del precio que la empresa le cobra al suscriptor o usuario.

El consumo se mide con instrumentos técnicos o medidores (contadores) individuales, si no es posible medir el consumo con estos elementos, el valor del consumo puede fijarse teniendo en cuenta consumos promedios anteriores del mismo usuario o de usuarios con hábitos de consumo individuales.

**QUIÉN GARANTIZA QUE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO SEA CORRECTA:** Los laboratorios que efectúan la calibración de los equipos probadores de medidores, acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación y Calibración ONAC, quien es la entidad responsable de acreditar la calibración, patronaje y unidades de medida.

	<p>PUERTO GAITÁN - META</p> <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</p> <p>NIT: 822001468-1</p>	
---	--	--

Cuando se adquiere un medidor o cuando la prestadora lo suministra, el equipo de medida debe cumplir con las disposiciones que sobre medición se hayan expedido y así se garantiza a todos los usuarios que el consumo medido sea preciso.

**QUIEN TIENE LA OBLIGACION DE REVISAR LOS MEDIDORES:** Es obligación del prestador revisar los medidores para verificar su correcto funcionamiento.

**CUANDO DEBE EL USUARIO HACER REPARAR O REEMPLAZAR EL EQUIPO DE MEDIDA:** Es obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la prestadora, cuando se determine que su funcionamiento no permite el correcto registro de los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

La empresa deberá informarle al usuario sobre la obligación de reparar o reemplazar el medidor y le brindará la oportunidad de adquirirlo, el medidor adquirido deberá cumplir con las condiciones técnicas exigidas por la empresa.

La calibración del medidor estará a cargo de la empresa.

## FUGAS DE AGUA



**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias

	<p style="text-align: center;"><b>PUERTO GAITÁN - META</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PERLA DEL MANACACIAS E.I.C.E</b></p> <p style="text-align: center;">NIT: 822001468-1</p>	
---	---	--

La empresa debe colaborarle al usuario para detectar el sitio y causa de las fugas de agua, y una vez detectadas, el usuario tiene un plazo de dos (2) meses para efectuar las reparaciones necesarias.

Durante esos dos (2) meses la empresa cobrará el consumo promedio del usuario durante los últimos seis (6) meses.

### **QUÉ DEBE HACERSE EN LOS CASOS EN QUE HAYA FUGAS DE AGUA.**

- ✓ establecer si son perceptibles o imperceptibles.
- ✓ si son imperceptibles, la prestadora debe colaborarle al usuario a detectar el sitio y la causa de las mismas
- ✓ una vez detectadas, el usuario tiene un plazo de dos (2) meses para efectuar las reparaciones necesarias.
- ✓ Durante esos dos (2) meses, la prestadora cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses.
- ✓ Después del citado período, la prestadora facturará el consumo con base en las lecturas registradas por el equipo de medida
- ✓ Las fugas perceptibles son de responsabilidad del usuario y por ello la empresa facturará el consumo registrado por el medidor.

**FUGA IMPERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble.

Las fugas imperceptibles, generalmente no las determina ni descubre el usuario, sino que éste al observar un incremento en la facturación, solicita la investigación a la Empresa de Servicios Públicos y son ellos los que determinan la existencia y localización exacta de la fuga imperceptible.

**FUGA PERCEPTIBLE:** Son aquellas que a simple vista se observa la fuga y el punto exacto de donde proviene.

Tanto la fuga perceptible como la imperceptible, pueden ser externas o internas. Las externas son aquellas que se dan fuera de los predios, o sea, en calles o andenes. Mientras que las fugas internas, son aquellas que se dan desde el contador o medidor individual del predio hacia adentro del mismo.

	<p style="text-align: center;"> <b>PUERTO GAITÁN - META</b>  <b>EMPRESA DE</b>  <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>    <b>PERLA DEL</b>  <b>MANACACIAS E.I.C.E</b>    NIT: 822001468-1 </p>	
---	---	--

### **COMO SE DETERMINA QUE HAY FRAUDE**

- ✓ Las conexiones directas a la red antes del medidor que afecten el consumo, así como la inversión de fases ó bypass.
- ✓ En el caso de irregularidades externas en el medidor, tales como sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector es necesario retirar el medidor para comprobar técnicamente si hubo o no manipulación interna; si como resultado de esa prueba técnica se encuentra que hubo manipulación interna en el medidor, se entiende que hay fraude.

### **SITUACIONES QUE PUEDEN ALTERAR LA MEDICIÓN DEL CONSUMO.**

Principalmente:

- ✓ Las fugas.
- ✓ Mal estado o fallas en el funcionamiento de los medidores o contadores
- ✓ Anomalías e irregularidades que se pueden presentar en las conexiones, acometidas o equipos de medida.

Cuando llega un cobro de acueducto exagerado al promedio histórico y presentamos queja y es descubierto por los funcionarios de la Empresa que es una fuga interna imperceptible, se cobrará el promedio, pero si pasado dos meses no se han hecho arreglos, se cobrara el consumo real.

Las prestadoras pueden cobrar intereses de mora sobre los valores facturados por la prestación del servicio. Los intereses de mora que se cobren a los usuarios residenciales deben liquidarse conforme a la tasa de interés prevista en el Código Civil y a los usuarios comerciales e industriales se les aplica el interés comercial.

**“CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA”**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias



PUERTO GAITÁN - META

EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

PERLA DEL  
MANACACIAS E.I.C.E

NIT: 822001468-1



Que este Manual de Servicio al Cliente, sea de estricto cumplimiento, para lograr que los procesos y procedimientos establecidos por la Empresa de Servicios Públicos PERLA DEL MANACACIAS conllevan a un mejoramiento continuo, con satisfacción del usuario y cumpliendo con las metas establecidas por la Empresa.

**"CON VOLUNTAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA"**

Email: [perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co](mailto:perladelmanacacias-esp@puertogaitan-meta.gov.co)  
[gerenciaperla@hotmail.com](mailto:gerenciaperla@hotmail.com)

Tel: 646 02 76 / Calle 16 Con carrera 13 Barrio alto Manacacias