

## 1. ¿Cuáles son mis derechos y deberes en la prestación del servicio?

### Conozca sus derechos:

- Recibir un trato amable, respetuoso, diligente, confidencial y cortés sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Recibir información precisa, clara y oportuna de todo lo relacionado con sus solicitudes o requerimientos y conocer su estado.
- Conocer el nombre de funcionario que atiende y exigir el cumplimiento de sus responsabilidades administrativas.
- Recibir el suministro de agua potable de acuerdo con los parámetros de calidad, eficiencia y seguridad establecidos.
- Contar con instrumentos adecuados que permitan medir o calcular los consumos reales, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos.
- Que le sea restablecido el servicio cuando se haya eliminado la causa de corte.
- Presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos en cualquiera de sus modalidades, verbal, escrito, telefónico y virtual o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, y que estos le sean respondidos dentro de los términos de ley a partir de la fecha de su presentación.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

### Conozca sus deberes:

- Dar un trato amable y respetuoso a los funcionarios que le atienden.
- Obrar siempre conforme al principio de buena fe.
- Cuidar y hacer uso racional de los servicios públicos y de la infraestructura necesaria para la prestación de los mismos.
- No dar a los servicios prestados por Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. un uso distinto al contratado.
- Permitir a Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. la lectura, el retiro, cambio, revisión o reparación de acometida y medidor, cuando no cumpla las condiciones técnicas definidas para el servicio que se presta.
- Permitir la revisión de las instalaciones internas.
- Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
- Informar sobre aquellos hechos que afecten la prestación normal de los servicios.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Acatar la Constitución y los demás contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

#### **Puntos de Atención:**

Calle 11A # 6-56  
Atalaya: Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina  
La Libertad: Calle 15A # 16B-59  
Torcoroma I (Dentro del CIAF)

**Sede Administrativa: Avenida 6 calle 11 esquina  
piso 2 edificio San José.**

**Pág. Web:** www.akc.com.co

**PBX:** 5 95 66 66

**KpiLinea Gratuita - Call Center:** 116 - 24 Horas / 5 95 60 00

**Kpibot - WhatsApp:** 318 501 0006

San José de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia



## 2. Que es un PQR

PQR, es la abreviatura de Peticiones, Quejas y Recursos.

**Peticiones:** Es el derecho que tiene todo usuario de pedir información sobre los servicios contratados, esto incluye la presentación de reclamos por los valores facturados.

**Quejas:** Son las inconformidades por la calidad y continuidad del servicio.

**Recursos:** Es el derecho de manifestar que no estás de acuerdo con la decisión entregada por la empresa ante una petición presentada. Esta manifestación es por escrito y puede ser con copia ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, ente de vigilancia y control para las empresas prestadoras del servicio.

## 3. ¿Qué requisitos necesito para presentar un PQR?

Para radicar un PQR (petición, queja, recurso), sobre los servicios que presta Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., utilice cualquiera de nuestros canales de atención autorizados para tal fin y realícelo de manera verbal o escrita. *De acuerdo con la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 toda petición deberá contener, por lo menos:*

1. La designación de la autoridad a la que se dirige, en este caso: Destinatario: Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P – Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección; así como el número de suscriptor, teléfono de contacto y correo electrónico (si tiene).
3. El objeto de la petición.
4. Los hechos o razones en que se fundamenta.
5. La relación de los documentos que se adjuntan.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso del representante o su apoderado.
7. Adicionalmente requerimos el número del contrato (parte superior derecha de la factura de servicios).

## 4. ¿Qué es el cargo fijo?

Es el valor unitario calculado en pesos que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso. Quiere decir que, si el predio está desocupado o no reporta consumo, de todas maneras, se factura los cargos fijos tanto para acueducto como para alcantarillado, el cargo fijo es uno de los mecanismos a través del cual es posible que la persona prestadora recupere los costos de administración o de clientela en los que incurre. En efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 de la ley 142 de 1994, los establece como unos costos de clientela que son necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del servicio.

### Puntos de Atención:

Calle 11A # 6-56  
Atalaya: Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina  
La Libertad: Calle 15A # 16B-59  
Torcoroma I (Dentro del CIAF)

**Sede Administrativa: Avenida 6 calle 11 esquina  
piso 2 edificio San José.**

**Pág. Web:** www.akc.com.co

**PBX:** 5 95 66 66

**KpiLinea Gratuita - Call Center:** 116 - 24 Horas / 5 95 60 00

**Kpibot - WhatsApp:** 318 501 0006

San José de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia



## 5. ¿Qué es la reinstalación y la reconexión del servicio?

De acuerdo con el Decreto 302 de 2000

**Reinstalación:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.

**Reconexión:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.

## 6. ¿Por qué se cobra la reconexión o reinstalación de los servicios?

Se cobra por los costos incurridos en la reconexión o reinstalación del servicio, de acuerdo con el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, ocasionado por la suspensión o corte del servicio, debido al incumplimiento en el pago de los servicios públicos y dependiendo del número de facturas en mora.

## 7. ¿Qué costo tiene la reinstalación y reconexión del servicio?

El costo de una reinstalación es de \$ \$33.800 y de la reconexión de \$ 59.800

## 8. ¿Qué costo tiene solicitar una revisión interna?

Los costos son los siguientes:

- Revisión Interna \$ 24.905
- Revisión por filtración \$ 30.843
- Geofonia \$ 51.697

## 9. ¿Qué requisitos se deben cumplir al momento de solicitar una suspensión temporal del servicio?

Para solicitar la suspensión temporal del servicio debe cumplir con los siguientes requisitos

- Estar al día en el pago de la factura del servicio
- Si es de uso residencial debe adjuntar documento donde afirme que la solicitud de suspensión temporal no afecta a terceros
- La suspensión temporal se debe renovar cada 3 meses

### Puntos de Atención:

Calle 11A # 6-56  
Atalaya: Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina  
La Libertad: Calle 15A # 16B-59  
Torcoroma I (Dentro del CIAF)

**Sede Administrativa: Avenida 6 calle 11 esquina  
piso 2 edificio San José.**

**Pág. Web:** www.akc.com.co

**PBX:** 5 95 66 66

**KpiLinea Gratuita - Call Center:** 116 - 24 Horas / 5 95 60 00

**Kpibot - WhatsApp:** 318 501 0006

San José de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia



Si realizó pago equivocado (a otro contrato), o no fue aplicado el pago, acérquese a cualquiera de las oficinas físicas de atención al usuario o presente la solicitud por medio de nuestra página web, aportando las correspondientes evidencias del pago (pago original).

### 11. ¿Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P reporta a centrales de riesgo?

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P sí podrá reportar a centrales de riesgo, para los usuarios que hayan dado la autorización respectiva conforme a la Ley y a la Regulación al respecto.

### 12. ¿Cómo realizo una reclamación por alto consumo?

Antes de formular una reclamación por alto consumo, por favor tenga en cuenta lo siguiente:

1. Verifique la lectura de su medidor y revise si esta lectura es superior a la que figura en su factura. En caso contrario, puede existir un error de lectura a su favor.
2. En acueducto es probable que haya alto consumo cuando:
  - El consumo promedio de los últimos seis (6) meses, ha sido igual o mayor a 40m<sup>3</sup>, y el consumo del mes sobre el cual usted cree hay alto consumo se incrementó en un 35%. Es decir, si el consumo en promedio es 40m<sup>3</sup> el consumo del mes para sospechar de un alto consumo debe ser igual o mayor a 54m<sup>3</sup>, así: 40 m<sup>3</sup> X 1,35 = 54m<sup>3</sup>. Reemplace 40 por el promedio de consumo y lo multiplica por el factor 1,35.
  - El consumo promedio ha sido menor a 40 m<sup>3</sup> debe haber presentado un 65% de aumento en la desviación con respecto al promedio de los últimos 6 meses. Ejemplo, si el consumo es de 35 m<sup>3</sup> sería así: 35m<sup>3</sup> X 1,65 = 49,5 m<sup>3</sup>. Es decir, reemplace el consumo promedio, el cual debe estar por debajo de 40m<sup>3</sup> y multiplíquelo por el factor 1,65 y este será el consumo que le servirá de referencia para ver si hay o no alto consumo.

### 13. Cuáles son los canales de atención de Aguas Kpital Cúcuta

Los canales de atención son:

- Las oficinas físicas de atención al usuario
- Línea telefónica 116 o 6075956000,
- CHAT KPI BOT 3185010006, en este chat podrás realizar consultas relacionadas a su código de usuario.
- Número de WhatsApp No. 3330333334 consultas, requisitos, reportes de daño, registro pqr.
- Número celular 3330333334 solo se contesta cuando la línea 116 queda fuera de servicio esta línea se activa como plan de contingencia para dar continuidad al servicio cuando este se afecta por menos de 48 horas
- Canal virtual [www.akc.com.co](http://www.akc.com.co).
- Nuestro correo electrónico [pqr@akc.co](mailto:pqr@akc.co)

#### Puntos de Atención:

Calle 11A # 6-56  
Atalaya: Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina  
La Libertad: Calle 15A # 16B-59  
Torcoroma I (Dentro del CIAF)

Sede Administrativa: Avenida 6 calle 11 esquina  
piso 2 edificio San José.

Pág. Web: [www.akc.com.co](http://www.akc.com.co)

PBX: 5 95 66 66

KpiLínea Gratuita - Call Center: 116 - 24 Horas / 5 95 60 00

Kpibot - WhatsApp: 318 501 0006

San José de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia



#### 14. Cuál es la ubicación de los puntos de atención de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P

- CII 11ª 6-56 Centro Pasaje comercial Santander
- CAC Juan Atalaya Av. 7 CII 0 Comuneros
- CAC Libertad Calle 19 17-14 Loc. 3 Aguas Calientes

#### KIOSKOS INTERACTIVOS

- Kiosko Interactivo Bellavista AV 11 CL 26 En los tanques de AKC que se encuentran en bellavista
- Kiosko Interactivo El Salado Calle 15 No 6-27
- Kiosko interactivo Brisas de los Molinos Calle 24 # 15-01
- Kiosko interactivo Minuto de Dios Av 5E 1-28
- Kiosko interactivo Av 37 34-05 Divina Pastora
- Kiosko interactivo Av 5 20-50 Ospina Pérez

#### 15. ¿Cuál es el horario de los puntos de atención al usuario?

##### OFICINA PRINCIPAL

- lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.

##### CAC'S

Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

#### 16. ¿Quiero realizar el pago de manera presencial pero no tengo la factura ¿Qué puedo hacer?

- Puedes solicitar el duplicado de tu factura con el número de contrato a través del CHAT KPI BOT 3185010006
- También puedes hacerlo Ingresando a nuestra APP con tu correo electrónico y contraseña, allí podrás consultar la factura, imprimirla o realizar el pago vía web.
- Para pagar no requieres tener tu factura a la mano, puedes acercarte con el número de contrato a cualquiera de las entidades de recaudo
- Si vas a imprimir la factura ésta debe ser en calidad alta (impresora láser) con el fin de permitir la adecuada lectura de los códigos de barras en nuestros centros de recaudo autorizados.

#### 17. ¿Qué facilidades de pago me ofrece Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. para pagar deudas anteriores?

- Puedes llamarnos al 116 o 6075956000 para que uno de nuestros asesores te asesore en la mejor alternativa de pago según tu caso.
- Asimismo, puedes visitar nuestras oficinas de atención al cliente solicitar un acuerdo de pago o abono a tu factura.
- Puede acercarse a cualquiera de los centros de recaudo autorizado con el código de usuario y realizar abonos.

##### Puntos de Atención:

Calle 11A # 6-56  
Atalaya: Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina  
La Libertad: Calle 15A # 16B-59  
Torcoroma I (Dentro del CIAF)

**Sede Administrativa: Avenida 6 calle 11 esquina  
piso 2 edificio San José.**

**Pág. Web:** www.akc.com.co

**PBX:** 5 95 66 66

**KpiLinea Gratuita - Call Center:** 116 - 24 Horas / 5 95 60 00

**Kpibot - WhatsApp:** 318 501 0006

San José de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia



### 18. ¿Cuáles son los requisitos para solicitar una nueva acometida?

- Escritura y/o certificado de libertad y tradición no mayor a 45 días de haber sido expedido
- Copia de cédula propietario
- Recibo predial
- Recibo de agua o código del predio original
- Si la solicitud no es realizada por el propietario debe adjuntar una autorización dada por este.

### 19. ¿Cuáles son los requisitos para realizar cambio de nombre?

Se debe anexar copia de:

- Certificado de libertad y tradición con fecha de expedición no mayor a 45 días (En caso de ser estrato 1 Residencial se recibirá compraventa)
- Cédula de Ciudadanía del propietario.
- Si no es el propietario quien realiza la solicitud, deberá allegar lo anterior y una autorización del propietario, así como la cédula del solicitante.

### 20. ¿Cuáles son los requisitos para realizar cambio de estrato?

- Se debe anexar Certificado de Estratificación con fecha de expedición no inferior a un (1) año.

### 21. ¿Cuáles son los requisitos para realizar cambio de dirección?

- Se debe anexar Certificado Libertad y Tradición con fecha de expedición no mayor a 45 días o Curaduría Urbana o Impuesto predial

### 22. ¿Dónde puedo obtener una copia del contrato de condiciones uniformes?

- El usuario y/o Suscriptor puede solicitarlo en las oficinas de atención al cliente o en la página WEB siguiendo el siguiente link:  
<https://akc.com.co/web/contrato-condiciones-uniformes/>

#### Puntos de Atención:

Calle 11A # 6-56  
Atalaya: Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina  
La Libertad: Calle 15A # 16B-59  
Torcoroma I (Dentro del CIAF)

**Sede Administrativa: Avenida 6 calle 11 esquina  
piso 2 edificio San José.**

**Pág. Web:** [www.akc.com.co](http://www.akc.com.co)

**PBX:** 6075956666

**KpiLínea Gratuita - Call Center:** 116-24 Horas/6075956000

**Kpibot - WhatsApp:** 3330333334

San José de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia

