



ABC



ABC

Desviación significativa del consumo



1. ¿Qué es una desviación significativa del consumo?

Se entiende como los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual de agua frente al consumo promedio histórico en nuestros hogares o lugares de trabajo con respecto a los tres periodos anteriores para facturación bimestral o seis periodos anteriores en la facturación mensual.

2. ¿Qué hacer cuando se presenta una desviación significativa del consumo?

Cuando se presenta una desviación significativa del consumo la EAAB-ESP., deberá investigar la causa que originó la situación y el usuario deberá atender las visitas programadas por la Empresa, mientras lo hace, expedirá la factura promediando el consumo de los últimos tres periodos, si la factura es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la factura es mensual. Al final de la investigación, las diferencias cobradas o por cobrar serán abonadas o cargadas al usuario.

3. ¿Para qué se hizo la modificación?

Con el fin de establecer de forma clara y precisa a los usuarios y a la EAAB-ESP., la aplicación de la regla sobre desviaciones significativas definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, quedando de la siguiente manera:

Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m³) facturación bimestral;
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menos a cuarenta metros cúbicos (40m³) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m³) facturación bimestral;
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

4.

¿Cuáles son los canales que ha dispuesto la EAAB-ESP para interponer una petición, queja, reclamo y recurso?

La EAAB-ESP, cuenta con diferentes canales de atención facilitándole al usuario su utilización acorde a sus necesidades y posibilidades, así:

1. Puntos de atención, de manera presencial en cada una de las 5 zonas de servicio.
2. A través de Internet ingresando al portal web de la EAAB-ESP: www.acueducto.com.co
3. Llamando a línea telefónica 116 gratuita en Bogotá o a nivel nacional 018000116-007.

Para el efecto la EAAB-ESP, cuenta con quince (15) días hábiles para responder la misma.

**CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA EAAB-ESP PARA
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y RECURSOS**

Puntos de atención	DIRECCIÓN CIUDAD HORARIO	PUNTO DE ATENCIÓN ZONA 1 Avenida Suba No. 118 – 53 BOGOTÁ Lunes a Viernes: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
	DIRECCIÓN CIUDAD HORARIO	PUNTO DE ATENCIÓN ZONA 2 Carrera 7 No. 33 – 53 BOGOTÁ Lunes a Viernes: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
	DIRECCIÓN CIUDAD HORARIO	PUNTO DE ATENCIÓN ZONA 3 Calle 22C No. 40 – 99 esquina BOGOTÁ Lunes a Viernes: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
	DIRECCIÓN CIUDAD HORARIO	PUNTO DE ATENCIÓN ZONA 4 Carrera 19C No. 55 – 64 Sur BOGOTÁ Lunes a Viernes: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Sábado: 9:00 a m. a 1:00 p.m.
	DIRECCIÓN CIUDAD HORARIO	PUNTO DE ATENCIÓN ZONA 5 Centro Comercial Unisur Locales 1065 y 1066 SOACHA Lunes a Viernes: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
Portal web	Acceda en portal del acueducto www.acueducto.com.co y al registrarse obtenga los servicios de configuración de sus cuentas y radicación en línea de sus peticiones, quejas, reclamos y recursos las 24 horas y 365 días al año.	
Línea 116	Contáctenos a través de la línea gratuita 116 (desde fuera de Bogotá 01-8000116-007) y reciba atención personalizada para resolver sus peticiones, quejas e inquietudes. Para comunicarse a la Acualínea 116, también puede hacerlo vía teléfono celular, desde cualquier operador, marcando 116.	

CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA EAAB-ESP PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

Atención Virtual	<p>El usuario cuenta con los servicios virtuales en la página www.acueducto.com.co</p> <p>Chat: se posibilita el dialogo con los asesores para atender al usuario. Video Llamada: Se posibilita el contacto visual con los asesores para atender al usuario.</p> <p>Clic to call a la línea 116: Lo comunica desde la página web a la línea 116 para que un asesor le atienda.</p> <p>Nota: solo se reciben peticiones, quejas y reclamos verbales. Si usted requiere radicar un escrito dirijase a los puntos de atención de las cinco (5) zonas o al portal web.</p>
Red CADE y SuperCADE	<p>Red CADE: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>Red SuperCADE: de lunes a viernes: 7:00 a.m. – 5:30 p.m. Sábado: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p> <p>Nota: solo se reciben peticiones, quejas y reclamos verbales. Si usted requiere radicar un escrito dirijase a los puntos de atención de las cinco (5) zonas o al portal web.</p>