

GUÍA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Normalización de clientes Comuna Uno Apartadó – Aguas de Urabá

¿Qué es la normalización de clientes de Aguas de Urabá?

Es un proceso que viene adelantando la empresa Aguas de Urabá en la Comuna Uno del municipio de Apartadó con la finalidad de normalizar la vinculación de usuarios a la empresa, mediante la nivelación de los clientes en el cumplimiento de los requisitos básicos para contar con el servicio de acueducto. Luego de este proceso los clientes de la Comuna Uno pasarán de pagar un promedio de 6m³ al mes a pagar lo que efectivamente consuman como usuarios del servicio de acueducto.

¿Por qué Aguas de Urabá venía realizando el cobro de 6 M3 en los barrios de la Comuna Uno?

En febrero de 2012 la empresa Aguas de Urabá consciente de las deficiencias que para aquel entonces presentaba el servicio en esta comuna, concertó con las comunidades de estos barrios, cobrar un promedio de 6 m³ mientras la empresa realizaba las acciones necesarias para mejorar las presiones y continuidad del servicio de acueducto, como una forma temporal de compensar la situación que se presentaba. Una vez se mejorara el servicio, el cobro volvería a hacerse de acuerdo a los consumos reales de cada vivienda.

¿Qué ha hecho la empresa para mejorar el servicio?

Ampliación de la planta de potabilización de 250 litros por segundo a 400 litros por segundo, por un costo superior a los 3.500 millones de pesos. Luego de la ampliación se garantizan niveles adecuados en el tanque de almacenamiento 20 de Enero, el cual surte a los usuarios de la Comuna Uno con buenas presiones, inclusive en las horas de mayor consumo.

Instalación de purgas o descargas: Lo que permite eliminar burbujas de aire generadas después de una suspensión y/o el lavado de la tubería. (la presencia de aire en las tuberías era una de las quejas más recurrentes de la comunidad en el momento en que se decidió cobrar el promedio de los 6m³)

Reducción de pérdidas técnicas. La presión entregada en el servicio actualmente ha evidenciado fugas en la red que antes eran imperceptibles las cuales hemos

podido reparar, garantizando un mejor servicio y reduciendo el índice de agua no contabilizada.

Sectorización en los diferentes barrios. Se han instalado válvulas para garantizar una mayor continuidad en los diferentes sectores ya que en caso de una reparación se aísla solamente el sector afectado por la fuga. Ya no es necesario dejar sin el servicio a grandes sectores de la comuna cuando se presente una fuga en la red.

¿Cuándo comenzó la normalización y hasta cuándo va?

Comenzó en el mes de diciembre en los barrios Brisas de Oriente y Las Colinas previa verificación de las mejoras en el servicio de acueducto.

El proceso va hasta el mes de Mayo aproximadamente. Cuando se estima se habrá terminado de normalizar todos los barrios.

¿De dónde surge esta iniciativa?

- De un proceso previo de concertación con la comunidad
- De la necesidad de disminuir el Indicador de Agua No Contabilizada -IANC- en el municipio asociado a pérdidas técnicas y comerciales.
- De la necesidad de mejorar los ingresos, fuente indispensable de recursos para la inversión en nuevas obras.
- Cumplir los requisitos de ley en el cobro de tarifas a los usuarios (Ley 142 de 1994. Artículo 98).

¿Para quienes aplica la normalización y qué incluye?

Para todos los usuarios de la Comuna Uno de Apartadó a quienes Aguas de Urabá les viene cobrando un promedio de 6 metros cúbicos al mes en el servicio de acueducto y alcantarillado, específicamente en los barrios: Las Colinas, Brisas de Oriente, Alborada, La Paz, Policarpa, 20 de Enero, El Concejo.

Parte de la normalización consiste en instalar medidores en las viviendas que no cuentan con uno, ya que es prerrequisito que la vivienda cuente con sistema de micromedición para garantizar el cobro real del servicio.

¿Qué permitirá la normalización?

Que a cada usuario se le cobren los consumos reales del servicio de acueducto

¿Una vivienda podrá continuar recibiendo el servicio si no cuenta con micromedidor?

No. Los usuarios que no instalen micromedidor se verán abocados al corte del servicio, ya que la empresa no puede prestar el servicio a quienes no se acojan a la normatividad.

¿Qué beneficios trae para mí como usuario la normalización?

- Valorización de la vivienda.
- Hacer uso del derecho de pagar únicamente lo que consume. Ni más ni menos.

¿Qué beneficios trae para el municipio?

- Aumento en el recaudo que se revertirá en inversión
- Se favorece la cultura del ahorro y el uso inteligente del servicio de agua potable
- Disminución de pérdidas de agua (IANC – índice de Agua no contabilizada) a causa de conexiones no autorizadas y/o que no cumplen con las especificaciones técnicas
- Equidad en el cobro de las tarifas

¿Qué ha hecho la empresa para difundir este proceso entre la comunidad?

- Reuniones con los líderes de las juntas de acción comunal y con representantes de la Administración Municipal.
- Reuniones masivas con las comunidades de cada uno de los barrios
- Visitas domiciliarias en las que se brinda información sobre el proceso de normalización y se hace pedagogía sobre el uso correcto de los servicios públicos
- Notificación por escrito casa a casa para informar la necesidad de instalar el medidor en aquellas viviendas que no cuentan con uno.

¿Qué costo tiene instalar el medidor?

El medidor tiene un costo de \$150.412. El valor total puede variar de acuerdo a la cantidad de accesorios adicionales que se requiera instalar en la vivienda, luego

de que los técnicos hagan la valoración del caso. De haber una variación en este valor, el usuario será debidamente informado.

¿Cómo puedo realizar el pago del medidor?

Cada usuario, de acuerdo a su capacidad de pago, podrá pedir en el momento de hacer su solicitud que se le financie el costo del medidor entre 1 y hasta 36 cuotas mensuales, las cuales se verán reflejadas en la factura.

¿A partir de qué factura se comienzan a realizar los cobros de los consumos reales?

Para aquellos usuarios cuya vivienda ya cuenta con medidor y que actualmente pagan por promedio como para aquellos a quienes se les instalará el micromedidor, se le comenzarán a hacer los cobros de sus consumos reales de acuerdo al siguiente cronograma.

- Barrios Las Colinas y Brisas de Oriente: Enero
- Barrio 20 Enero: Febrero
- Barrios Policarpa y La Paz: Abril
- Barrios Concejo y Alborada: Mayo.

¿Dónde puedo realizar los pagos?

En los puntos donde normalmente pague su factura. Con el ánimo de evitar fraudes, es importante que como usuario sepa que ningún funcionario de Aguas de Urabá está autorizado para recibir dinero.

¿A qué teléfono puedo llamar, o a qué oficina puedo dirigirme para solicitar más información?

Puede llamar a la línea gratuita de atención al cliente de EPM **01 8000 415 115** o dirigirse a una de nuestras oficinas de atención al cliente:

- ✓ Carrera 99 N0 95-12- Barrio Fundadores. De lunes a viernes en jornada continua de 7:30am a 5:30pm y los sábados de 8:00am a 12:00m.
- ✓ Segundo piso del edificio de la Cámara de Comercio, calle 104 Nro. 101-15. De lunes a viernes entre las 8:00 am y las 11:30 am y entre las 2:00 pm y las 5:30 pm.