



**EAAA**  
DEL **Espinal** E.S.P.

**INFORMACION PARA USUARIOS  
DE LOS SERVICIOS DE  
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y  
ASEO DE EL ESPINAL**





## Índice

- 💧 **Así son tus servicios de acueducto y alcantarillado**
  - Redes públicas
  - Acometidas
  - Redes internas o domiciliarias
  
- 💧 **Tus derechos y deberes como usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado de La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal ESP**
  - Derechos
  - Deberes
  
- 💧 **Conceptos que vas a pagar por tus servicios de acueducto y alcantarillado**
  - Trabajos
  - El medidor o contador
  - Consumos y cargos fijos
  - Tarifa de conexión
  
- 💧 **Información Importante**
  
- 💧 **Peticiones, quejas, recursos y reclamaciones**
  
- 💧 **Mantén en buen estado tus redes internas**
  
- 💧 **Recomendaciones para el uso responsable de los servicios**
  
- 💧 **Otros temas de interés**



## Tus servicios de acueducto y alcantarillado

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal ESP está aquí, ofreciéndote agua potable de excelente calidad y la recolección y tratamiento de las aguas residuales.

**Agua fresca, cristalina, libre de microbios y bacterias**, apta para el consumo humano y un ambiente sano con calidad de vida, gracias a la recolección y tratamiento de las aguas residuales que salen de tu casa o negocio.

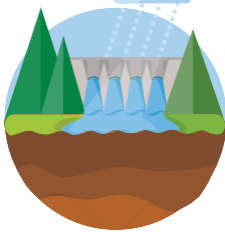
Como usuario, con esta cartilla queremos contarte como puedes disfrutar mejor los servicios de acueducto y alcantarillado.



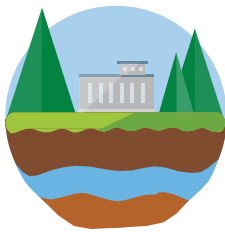
## Así son tus servicios de acueducto y alcantarillado

### 1. Redes públicas

El servicio de acueducto que disfrutas está conformado por:



Fuente de agua



Planta de potabilización



Tanques de almacenamiento



Redes de distribución de acueducto

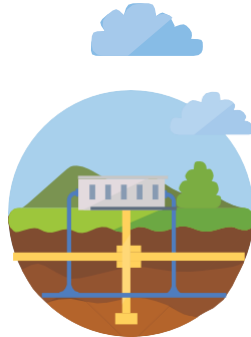
El agua de La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal ESP es captada de la fuente de agua (río Coello) por medio de canales y tuberías de grandes diámetros, que conducen el preciado líquido a la planta de tratamiento ubicada en el corregimiento de Chicoral.

Allí se produce el proceso de desinfección y purificación, luego el agua pasa por unos tanques de almacenamiento y de ahí es conducida por gravedad a la planta de bombeo en la vereda Guayabal de donde finalmente es conducida hasta tu casa o establecimiento a través de un sistema de redes de distribución de acueducto.

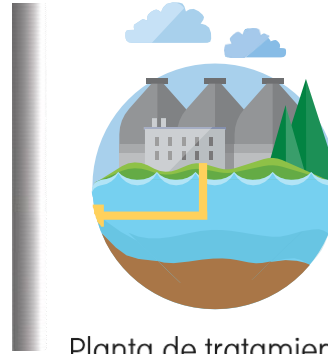
Las redes de distribución de acueducto son las tuberías que transportan el agua desde las plantas de potabilización hasta los tanques de almacenamiento y desde estos, hasta tu casa o establecimiento.



El servicio de alcantarillado está conformado por los siguientes componentes:



Colectores e interceptores



Planta de tratamiento de aguas residuales

Las redes de alcantarillado son las tuberías que recogen el agua usada que sale de las casas y establecimientos y la llevan hasta unas tuberías de mayor diámetro llamadas colectores, las cuales se encuentran paralelas a las quebradas.

El agua residual que recogen los colectores llega a otras tuberías mucho más grandes llamadas interceptores que la llevan hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales.



## 2. Acometidas

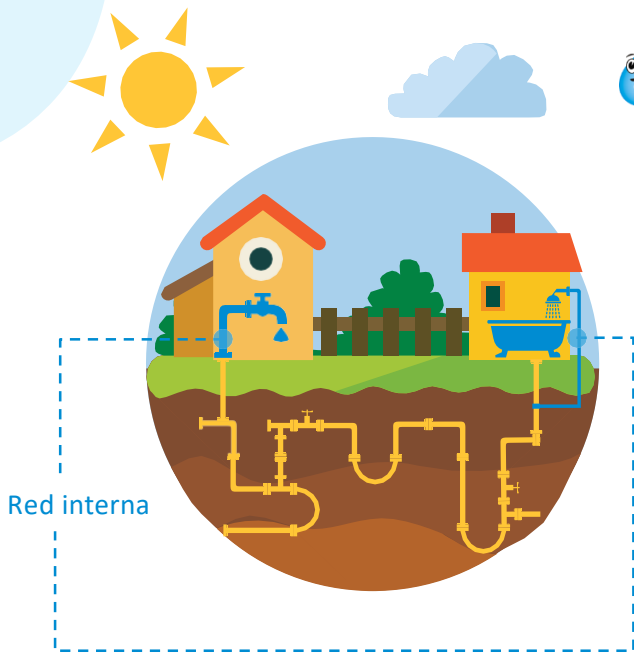
La acometida de acueducto es la instalación que lleva el agua desde la red que se encuentran ubicadas en la vía, hasta tu casa o establecimiento. Está conformada por la tubería que va de la red principal al contador, el contador mismo, su caja, su tapa y las llaves de paso.



Acometidas

La tubería que sale de la casa o el establecimiento con las aguas usadas y que va hasta la red de alcantarillado se llama acometida de alcantarillado.

Cada usuario paga sus acometidas de acueducto y alcantarillado y éstas son de su propiedad. Por lo tanto, si la EAAA de El Espinal ESP les hace mantenimiento o reposición a solicitud del usuario, es éste, como dueño, quien asume los costos de los trabajos.

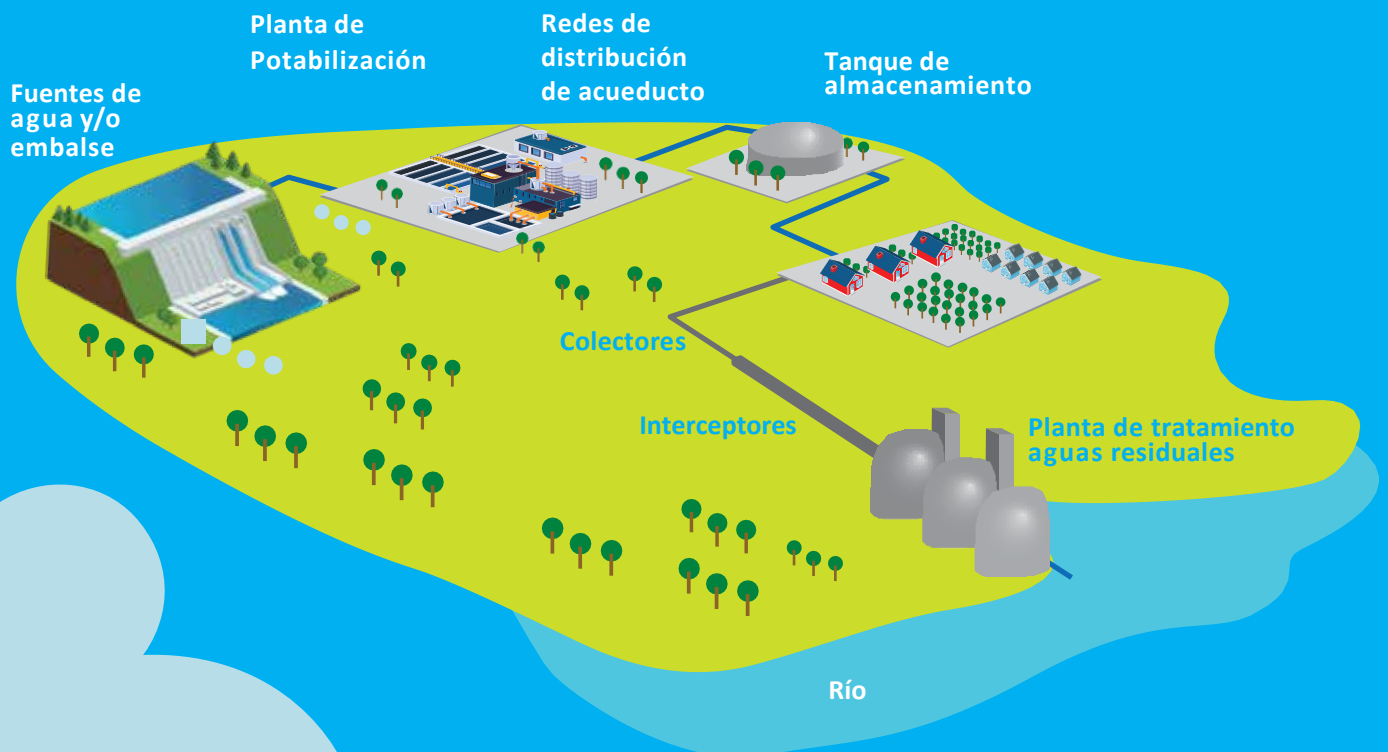


### 3. Redes internas o domiciliarias

Las tuberías que llevan el agua desde el contador hasta el interior de la casa y los grifos y duchas, conforman las redes internas de acueducto. Los desagües, sifones, y tuberías de salida de la casa hacen parte de las redes internas de alcantarillado.

Tu casa o establecimiento debe contar con dos tuberías internas de alcantarillado: una para aguas lluvias y otra para aguas usadas.

## Proceso de acueducto y alcantarillado





Tus **derechos** y deberes como usuario de acueducto y alcantarillado de la EAAA de El Espinal ESP

Como usuario de los servicios tienes **derechos**.

## La EAAA de El Espinal se compromete contigo fundamentalmente a:



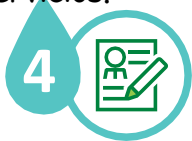
Suministrarte el servicio de agua potable con la **presión y calidad** adecuada en forma permanente, salvo en casos de fuerza mayor como daños u otras circunstancias ajenas a la operación que afecten el sistema de acueducto.



Mantener en **buen estado las redes de acueducto y alcantarillado** que pasan por las calles, y en general toda la infraestructura para el suministro de estos servicios.



**Atender los daños** que puedan presentarse en las acometidas. En caso de que elijas a la EAAA para hacer la reparación, este servicio se facturará en tu cuenta de servicios.



Llevar un **registro preciso** de tus consumos y facturar las cantidades exactas.



Entregarte **oportunamente tu factura** por los servicios prestados.



\* Recibir ayuda para detectar las fugas de agua que no percibas a simple vista (fugas imperceptibles) en tu casa o empresa.

\* Atender tus solicitudes, trámites, quejas y reclamaciones en:

- Línea de atención: (8)2390201 ext. 107(acueducto) - 112(Alcantarillado)

- Página web [www.aaaespinal.com.co](http://www.aaaespinal.com.co)

- Correo electrónico: [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

- En nuestras oficinas de atención



Los demás derechos que contemplan la Ley 142 de 1994, la normatividad y regulación vigente.




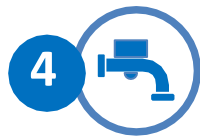





## Tus derechos y **deberes** como usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado de la EAAA

Como usuario de los servicios de acueducto  
y alcantarillado de la EAAA tienes **deberes**.

### Como usuario tú también tienes deberes:

-  **1** Evitar la manipulación de tu conexión de acueducto y alcantarillado, el uso inadecuado de las tuberías y el contador.
-  **2** Respetar la llave de control en tu acometida y evitar entorpecer el buen funcionamiento del medidor de acueducto, su lectura o revisiones.
-  **3** Mantener limpia de barro, escombros, basuras y moho la caja del medidor para facilitar su lectura.
-  **4** Mantener en buen estado y según el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico 330/17 del Min. de Vivienda, la instalación interna de tu casa o establecimiento.
-  **5** Dar al servicio únicamente el uso que fue convenido con la EAAA de El Espinal ESP. Si necesitas cambiarlo, deberás hacer la solicitud correspondiente.





El servicio está asociado únicamente a tu casa o establecimiento. Haz un **uso responsable, seguro y legal**, y evita compartirlo con otro inmueble pues de hacerlo, tus consumos aumentarán y por ende tu factura también.



**Cancelar** dentro de los **plazos establecidos la factura** por el suministro del servicio y los demás conceptos que contempla la legislación vigente.



**Reportar** a la línea de atención al cliente de la EAAA (8)2390201 ext. 107(Acueducto) - 112(Alcantarillado) la existencia de fallas o daños en el servicio.



**Adquirir, instalar y mantener** el medidor de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la EAAA de El Espinal ESP.



**Evitar realizar construcciones** y ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios del sistema de acueducto y alcantarillado; y modificaciones en las construcciones y elementos que conforman el sistema hidrosanitario de las viviendas.



Instalar, mantener y operar de forma permanente **los equipos de bombeo** que se requieran para la correcta prestación del servicio de acueducto.



Los demás deberes que contemplen la Ley 142 de 1994, la normatividad y regulación vigente.



## Conceptos que vas a pagar por tus servicios de acueducto y alcantarillado

Disfrutar de las ventajas y garantías del servicio de acueducto y alcantarillado de la EAAA representa algunos costos, que aparecerán en tu factura.

### 1. Trabajos

Estos incluyen los **costos de mano de obra y materiales** necesarios para el suministro del servicio. Dentro de los trabajos tú pagas:

---

La **acometida**, si la EAAA la construyó. Esta se paga por cada casa o instalación.



---

La **EAAA financia** los trabajos a bajos intereses y con amplios plazos.

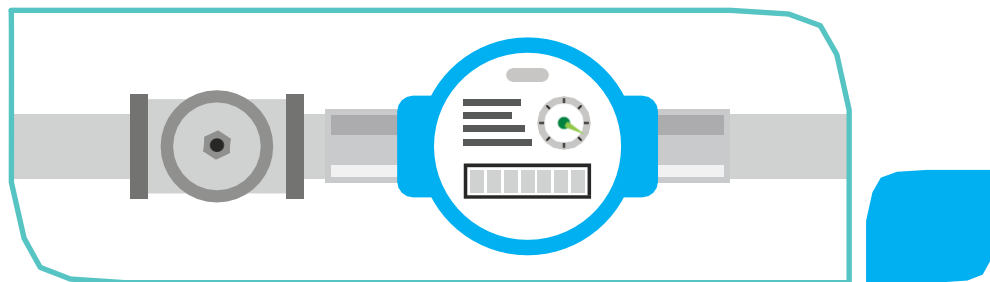


### 2. El medidor o contador

El medidor lo puedes adquirir a través de la EAAA o con un particular, en todo caso, este deberá cumplir las condiciones y especificaciones vigentes y deberás pagar la calibración y los sellos, pero ten en cuenta que si lo compras con la EAAA tendrás algunos beneficios como 3 años de garantía instalación por personal calificado y pago diferido en tu factura hasta por 36 cuotas. Este medidor es de tu propiedad.



El contador es el equipo que mide el consumo de acueducto en metros cúbicos (su unidad de medida). Ten presente que un metro cúbico (m<sup>3</sup>) es igual a mil litros, y un litro equivale a cuatro vasos de agua.



### 3. Consumos y cargos fijos

Mensualmente la EAAA llevará el registro de tu consumo de agua y te lo cobrará en la factura. También te cobrará por recoger el agua usada. Este será el cobro de alcantarillado y la cantidad que deberás pagar estará determinada por el consumo del acueducto. Es decir, si ahorras en tu consumo de agua, también ahorras en el pago de alcantarillado.



Además de los consumos, mensualmente pagarás los **cargos fijos de acueducto y alcantarillado**. Estos son una suma que pagas por la **disponibilidad permanente** de los servicios y que se destina al mantenimiento y buen funcionamiento de todo el sistema.



Ten en cuenta que las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado no son las mismas en todos los municipios. Estas se fijan de acuerdo con el **esquema de subsidios y contribuciones** que cada administración municipal define cada año.

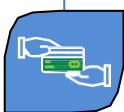


### 4. Tarifas de conexión o acometida domiciliaria




Se aplica tanto a la red de acueducto, como a la red de alcantarillado. La tarifa de conexión depende de los accesorios o materiales que se requieren para su construcción y del uso que se va hacer de los servicios. Es decir, si son para un fin residencial, comercial o industrial.



## Información Importante



Tienes habilitados diferentes puntos de recaudo donde puedes pagar tu factura, conexiones y otros servicios:

-  Puntos Gana Gana
-  Puntos PYG
-  Banco Popular



También puedes hacerlo en [www.aaaespinal.com.co](http://www.aaaespinal.com.co). A través de **PSE**



De la misma forma puedes registrar en nuestra página web [www.aaaespinal.com.co](http://www.aaaespinal.com.co) opción "Factura Digital", y recibirás tu factura en el correo electrónico.



No debes pagar nada en efectivo directamente a contratistas o empleados de la EAAA de El Espinal ESP ya que todos los cobros te llegarán en tu factura en tu vivienda, establecimiento serán facturados donde vives o laboras.



Para validar la identidad del personal de la EAAA de El Espinal ESP o contratistas, puedes verificarla con su número de identificación en la línea de atención al cliente de la EAAA de El Espinal ESP 2390201 ext 107-112



## ¿Qué son peticiones, quejas, recursos y reclamaciones?



### Reclamo

Es una inconformidad con los valores de la factura.



### Queja

Es una inconformidad con la forma como te han prestado el servicio o con el comportamiento de un funcionario o contratista de la EAAA.



### Petición

Es una solicitud relacionada con tus servicios públicos.



### Recurso

Es una solicitud de revisión a la respuesta recibida por un reclamo.

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 142 de 1994 - Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, la EAAA cuenta con personal calificado para dar respuesta a tus peticiones, reclamos, quejas y recursos que presentes para el servicio. Podrás encontrar la información relacionada con los trámites y requisitos en:



nuestro sitio web  
[www.adaespinal.com.co](http://www.adaespinal.com.co)

Si quieres conocer los trámites de acueducto y alcantarillado, puedes consultarlos a través de la línea de atención al cliente 239 0201 ext 107 - 112 o en nuestra página web.



## Mantén en buen estado tus redes internas

Sigue estas recomendaciones para que puedas disfrutar mejor de tus servicios.

Cuida las redes internas. Si los trabajos te los realizó un tercero, asegúrate que éste haya usado tubería de PVC de buena calidad y verifica que los empalmes sean adecuados para soportar la presión del agua de la EAAA.

**Repara** inmediatamente cualquier tipo de escapes en canillas y sanitarios.



Mantén en **perfecto estado** todos los empaques, así evitarás un incremento en tu factura por el desperdicio de agua.



Si vives en una unidad residencial, coordina con el administrador o la persona a cargo del mantenimiento de tu vivienda la **limpieza periódica de los tanques de almacenamiento de agua, mínimo cada seis meses**. Evita que los tanques de almacenamiento se rebosen.



Mantén en perfecto estado tapones, flotadores y demás elementos necesarios para su buen funcionamiento. Evita que el agua quede retenida en el tanque por más de **48 horas**.



## Recomendaciones para el uso responsable de los servicios



Al bañarte y aseoarte, **cierra la llave mientras te enjabonas, afeitas o cepillas los dientes.**



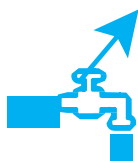
**Controla las goteras y fugas en las redes internas.**



Para lavar pisos, terrazas, patios o aceras **utiliza balde y escoba.** Si lo haces con manguera, utiliza una **pistola de interrupción de chorro.**



Recuerda que el sanitario **no es un bote de basura,** úsalo para lo que fue diseñado.



Recuerda que el consumo de alcantarillado es equivalente a la **misma cantidad de metros cúbicos consumidos en acueducto.**



Para evitar obstrucciones en la red de alcantarillado, deposita el papel higiénico, pañitos húmedos, pañales y toallas higiénicas **en un lugar distinto a la taza del sanitario.**



Al lavar la ropa, usa la lavadora a **su máxima capacidad** y si lavas a mano, remoja la ropa, frota ligeramente y luego enjuaga.



Cuando laves los utensilios de cocina, **cierra la llave mientras los organizas y enjabonas.**



**Reutiliza el agua con la que lavas la ropa o las verduras** y úsala para regar las plantas o para limpieza de pisos y patios.



Si tu sanitario es de tanque grande, puedes colocar una o dos botellas plásticas con arena dentro de éstas, **así consumirás menos agua en cada descarga.**



**Se cuidadoso.** El deterioro y rompimiento de las tuberías también puede ser causado por grasas o tóxicos. **No arrojes estos elementos, ni basuras a las rejillas o desagües de los lavaderos, sanitarios o pocetas.**





## Otros temas de interés

### Interrupciones del servicio

Las interrupciones del servicio se pueden presentar por dos razones:

#### Interrupciones programadas

Son aquellas interrupciones que obedecen a eventos programados por la EAAA para realizar la conexión de nuevos usuarios, expansiones, remodelaciones, ampliaciones, mejoras, mantenimientos preventivos y/o correctivos de las redes. Además, por actividades de corte, suspensión o reconexión.

#### Interrupciones no programadas

Son aquellas interrupciones que obedecen a eventos NO programados por la EAAA y que suceden por situaciones no preestablecidas por la empresa. Por ejemplo: daños producidos por lluvias, Crecientes, palizadas, Falta de agua cruda desde labocatoma, turbiedad y color, inundaciones, desastres naturales, entre otros.



Si ves actos indebidos del personal de la EAAA o contratistas, llámanos al 2390201 o escríbenos a [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)



Contribuimos  
a la armonía  
de la vida cuando  
**cuidamos**  
**el agua**



**EAAA**  
DEL **Espinal** E.S.P.



LA EAAA DE EL ESPINAL  
**Comprometida con la**  
Comunidad, el medio ambiente  
**Y la grandeza de**  
**NUESTRO**  
**MUNICIPIO**

[www.aaaespinal.com.co](http://www.aaaespinal.com.co)