

1. Donde están ubicados los puntos de atención del Acueducto y cuál es el horario de atención al Cliente?

Punto de Atención	Ubicación	Horario de Atención
Principal	Diagonal 32 30ª-51 Parque del Agua	Lunes a Viernes Jornada Continua de 7:00 am a 4:00 pm
Floridablanca	C.C Cañaveral Local 21	Lunes a Viernes de 7:00 a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m a 5:00 p.m Sábados de 8:00 am a 11:00 pm Solo Pagos Totales
Girón	Cra 25 29-27	Lunes a Viernes de 7:00 a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m a 4:00 p.m

2. Cuáles son los canales de atención al cliente con los que cuenta la empresa?

- Presencial, en cualquier de nuestros puntos de atención
- Escrito radicado en nuestra oficina de correspondencia y archivo
- Electrónico a través de la página web www.amb.com.co
- Telefónico a través de nuestro Call Center 632 20 00 ó 262#

3.Cuál es la línea de atención al cliente y el horario de atención?

- Contacto amb – Call Center 6322000 ó 262#
- Línea Antifraude 212#
- Línea Gratuita Nacional 01 8000 97 71 11

Servicio de Lunes a Sábado de 6:00 am a 8:00 pm, Domingos y Festivos de 6:00 am a 2:00 pm.

Atención 7x24x365 para reporte de daños en la infraestructura de acueducto.

4. Como reportar un daño en tuberías del agua?

Daños en la redes de acueducto se reportan telefónicamente a nuestro Call center 6322000 opción 1 o a través nuestra página web www.amb.com.co opción Servicio al Cliente/PQRD's opción Daños (Hipervincular a llink <http://www.amb.com.co/pqr2/frmDanos.aspx>)

5. Tengo una vivienda que no tiene servicio de agua, que debo hacer para solicitar el servicio?

Acercarse de manera personal a nuestra oficina de Servicio al Cliente ubicada en la oficina principal del Parque del Agua y presentar la solicitud suministrando los datos de la vivienda y del solicitante. A vuelta de correo se le informará sobre la viabilidad técnica de prestar el servicio y los requisitos que deberá presentar para obtener la vinculación al servicio.

6. Que requisitos debo reunir para obtener el servicio de agua en mi vivienda?

- Realizar previamente solicitud para evaluar la viabilidad técnica
- Estar ubicado dentro del área de prestación del servicio

- Contar con boletín de nomenclatura, expedido por las curadurías urbanas de cada municipio
- Estar conectado al servicio de alcantarillado, certificado por la empresa de alcantarillado de Santander EMPAS
- Contar con certificado de estratificación
- Contar con Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público

7. Como puedo presentar un reclamo (PQR)?

Los PQR's (Petitionen, Quejas y Recursos) se pueden presentar a través de nuestros canales de atención:

- Presencial en cualquiera de nuestros puntos de atención
- Por medio escrito radicado en nuestras oficinas de correspondencia del parque del agua
- Electrónicamente a través de la opción Reclamos (Hipervincular a <http://www.amb.com.co/pqr2/frmReclamos.aspx>) de nuestra página web www.amb.com.co

8. En cuanto tiempo me responden una reclamación?

Reclamaciones escritas se resuelven en el término de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de radicación y mediante notificación personal.

9. Como puedo realizar el cambio de nombre en la factura?

Debe presentar el certificado de libertad y tradición en cualquier de nuestros puntos de atención o mediante solicitud escrita. El certificado de tradición y libertad es solicitado en la Oficina de Registros e Instrumentos Públicos y no debe tener más de dos meses de expedición.

10. En la factura el servicio figura comercial pero no tengo ningún negocio en mi vivienda, como puedo solicitar el cambio a residencial?

Presentar solicitud personal en cualquier de nuestros puntos de atención, medio escrito o electrónico, y previa verificación se realiza el cambio de uso del servicio según corresponda.

11. Como solicitar el cambio de estrato en la factura porque no corresponde con el del sector?

Verificar el estrato que le corresponde a su vivienda en las oficinas de Planeación Municipal, si es el caso solicitar un certificado de estratificación y presentarlo personalmente en cualquier de nuestros puntos de atención o adjuntarlo a solicitud escrita.

12. Puedo solicitar el envío de mi factura de acueducto a otra dirección?

Puede solicitar el envío de su factura a otra dirección ubicada en nuestra área de prestación del servicio es decir en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón y siempre y cuando la dirección a donde se enviará la factura cuente con servicio de acueducto prestado por el amb S.A E.S.P.

Para acceder a esta opción debe realizar la solicitud de manera escrita indicando direcciones y códigos de suscriptor de la factura de su vivienda y la correspondiente a la dirección a donde quiere que le sean enviadas.

13. Que debo hacer si no recibo la factura?

Puede ingresar a nuestra página web opción facturane (Hipervincular <http://www.amb.com.co/amb/facturaamb.aspx>) y consultar el valor de su factura, si lo desea podrá realizar el pago electrónicamente haciendo clic en el botón Pago en Línea (Hipervincular https://www.e-collect.com/p_express/secure/services.aspx)

Si desea copia de la factura puede comunicarse con nuestro Call Center al 632 20 00 y reportar la queja. Si la factura aún no se encuentra vencida le será enviado un duplicado en caso contrario deberá acercarse a cualquier de nuestros puntos de atención y solicitar su expedición, ya que la no entrega de la factura no exime del pago de la misma.

14. Puedo solicitar una copia de una factura de meses anteriores?

Si. La solicitud se hace personalmente en cualquier de nuestros puntos de atención. La expedición del duplicado tiene costo según tarifas vigentes (Hipervincular http://www.amb.com.co/DocumentInfo/acto_tarifas.pdf)

15. Que es aporte solidario que aparece en la factura?

Los aportes solidarios o contribuciones están a cargo de los usuarios de estratos 5 y 6, y de los usuarios industriales y comerciales. Los factores para aplicación de aportes solidarios son definidos por los concejos municipales, con el fin de cubrir, vía subsidios, las necesidades básicas de las personas de menores ingresos.

16. Tengo una vivienda en arriendo que debo entregar por término del contrato, que debo hacer para dejar los servicios a paz y salvo?

Acudir a nuestras oficinas de atención al cliente ubicadas en el parque del agua con la última factura cancelada y la lectura actual del medidor, con el fin de liquidar paz y salvo el cual deberá cancelar el mismo día en las cajas de la empresa.

17. No puedo cancelar la totalidad de la factura, existen facilidades para su pago?

La empresa facilita el pago de las facturas mediante pagos parciales o planes de abono. Para acceder a alguno de estos mecanismos deberá realizar solicitud personalmente en cualquiera de nuestros puntos de atención con el fin de evaluar las condiciones según uso, estrato, monto adeudado y de acuerdo con las políticas vigentes.

18. Como hago para obtener una certificación del pago de una factura?

Debe realizar solicitud personal en las oficinas de Cobranzas y Cartera ubicadas en el parque del agua. Deberá presentar la factura original. La certificación tiene costo según tarifas vigentes ((Hipervincular http://www.amb.com.co/DocumentInfo/acto_tarifas.pdf)

19. Como solicitar una revisión a las instalaciones internas de agua?

La solicitud puede ser realizada por cualquier de nuestros canales de atención. Los servicios técnicos solicitados por el usuario cuya facturación no presente desviaciones significativas en el consumo tienen costo según tarifas vigentes (Hipervincular http://www.amb.com.co/DocumentInfo/acto_tarifas.pdf)

20. Cada cuanto tiempo debe ser cambiado el medidor?

Los medidores deben ser cambiados cuando se detecte su mal funcionamiento, debidamente evaluado mediante prueba en el laboratorio de calibración de medidores.

La prueba puede ser realizada a solicitud del usuario o por iniciativa de la empresa al detectar un posible funcionamiento irregular o por simple selección para pruebas.

21. Que debo hacer si necesito retirar una matrícula de acueducto?

El retiro definitivo de una matrícula implica la pérdida de los derechos de conexión, el corte definitivo del servicio y el retiro de la facturación, esto es el cese de las relaciones contractuales entre el amb S.A E.S.P y el suscriptor y/o usuarios, poseedor o propietario.

Para proceder al retiro de la acometida y terminación del contrato de condiciones uniformes se debe realizar solicitud por medio escrito expresando el deseo de dar por terminado el contrato de prestación del servicio y el retiro de la acometida explicando los motivos del mismo. Adicionalmente debe adjuntar:

- Ultima factura del servicio debidamente cancelada
- Paz y Salvo por concepto de consumos, cargos fijos y demás conceptos de cartera pendientes a la fecha según corresponda.
- Constancia del pago del valor por retiro de acometida según tarifas vigentes (Link)