PREGUNTAS FRECUENTES

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

Punto de Atención	Ubicación	Horario de Atención
Oficina Principal	Diagonal 32 Vía a Pamplona No. 30A – 51 (Bucaramanga – Santander)	Horario Recaudo: lunes a viernes de 7:00am a 4:00 pm jornada continua - **Oficina principal amb S.A ESP**
Floridablanca	Carrera 26 30-61/65 Cañaveral (Floridablanca – Santander)	**Horario Atención:** Lunes a Viernes de 7:00am a 12:00M y de 1:30 a 04:30 pm Teléfono: 6320220 ext. 219 **Horario Recaudo** Lunes a Viernes de 7:00am a 12:00M y de 1:30 a 5:00 pm Sábados 8:00am – 11: 00 am (Coopenessa) **Punto habilitado solo para Recaudo en Línea**
Girón	Cra 25 29-27 (Girón Santander) -	**Horario Atención:** Lunes a Viernes de 7:00am a 12:00M y de 1:30 a 04:30 pm Teléfono: 6320220 ext. 234 **Horario Recaudo:** Lunes a Viernes de 7:00am a 12:00M y 130 a 5:00 pm. Sábados 8:00am – 11: 00 am (Coopenessa) **Punto habilitado solo para Recaudo en Línea**
Tanque Centro	Calle 45 Avenida La Rosita con Cra. 24 (Bucaramanga – Santander)	**Horario Recaudo:** Lunes a viernes de 7:15am a 12:00M y 2:00 a 5:00 pm. Sábados 8:00am – 11: 00 am (Coopenessa) **Punto habilitado solo para Recaudo en Línea**

La atención de Peticiones, Quejas y Reclamos presenciales en los puntos de atención Parque del Agua, Cañaveral y Girón, requieren de cita previa, la cual se solicita a través de nuestra página web www.amb.com.co opción "Agendar Cita"

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 Contact Center
   - Chat, Chatbot, Whatsapp

3. **¿Cuál es la línea de atención al cliente y el horario de atención?**
   - Contacto amb – Contact Center (607) 632 2000
   - Línea Gratuita Nacional 01 8000 97 71 11
   - Línea Móvil 333 033 3356
   - WhatsApp 300 262 1947

   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. **¿Cómo reportar un daño en tuberías del agua?**

Daños en la redes de acueducto se reportan telefónicamente a nuestro Contact center (607) 632 2000 opción 1 o a través de nuestra línea de WhatsApp 300 262 1947 Opción 6 Reportar Daños

También podrá realizarlos a través de la opción de reportar daños de nuestra página web https://www.amb.com.co/amb/servicio-al-cliente/clientes-usuarios/reportar-danos/

5. **Tengo una vivienda que no tiene servicio de agua, ¿Qué 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.

A través de nuestra página web ingresando a la opción “Quiero ser cliente del amb” o diligenciando el siguiente formulario: https://www.amb.com.co/amb/servicio-al-cliente/clientes-usuarios/informacion-tramites-y-servicios/conexion-al-servicio-de-acueducto/

6. **¿Qué 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 (Si aplica)

7. **¿Cómo puedo presentar un reclamo (PQR)?**

Los PQR’s (Peticiones, 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 PQR en Línea https://pqr.amb.com.co/pqr/

8. **¿En cuánto 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. **¿Cómo 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.

A través de nuestra página web ingresando a servicio al cliente Clientes/Usuarios Información y tramites y servicio / Solicitud Cambio de Nombre o Suscriptor / Diligenciar formato https://www.amb.com.co/amb/servicio-al-cliente/clientes-usuarios/informacion-tramites-y-servicios/solicitar-cambio-de-nombre-del-suscriptor/)

10. **En la factura el servicio figura comercial pero no tengo ningún negocio en mi vivienda, ¿cómo 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. **¿Cómo 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. **Quiero recibir mi factura al correo electrónico, ¿qué procedimiento debo seguir?**

Para registrarse al Servicio de Factura Digital deberá ingresar a nuestra página web www.amb.com.co opción Servicio al Cliente / Clientes y Usuarios / Facturación y Pagos opción “Registrarse a Factura Digital” (https://www.amb.com.co/amb/servicio-al-cliente/clientes-usuarios/registrar-factura-digital/), aceptar y autorizar el proceso de registro y diligenciar formulario con los datos solicitados. En estado de facturación indicar “Activar”

Al registrarse al servicio de Factura Digital dejará de recibir factura física y a partir de la siguiente facturación la factura será enviada al correo electrónico registrado.

14. ¿Qué debo hacer si no quiero continuar recibiendo Factura Digital al Correo Electrónico?

Si no desea continuar recibiendo facturas a correo electrónico deberá realizar los mismos pasos descritos en la pregunta anterior para realizar el registro, con la diferencia que en el campo “estado de facturación” deberá indicar “Inactivar”.

15. ¿Qué debo hacer si no recibo la factura?

Puede solicitar una copia de su factura así:

- Ingresando a nuestra página web opción servicio al cliente Clientes/Usuarios / Facturación y Pagos/ Estado de Cuenta / Duplicado Factura Actual ó Consulte su Factura (https://www.amb.com.co/amb/servicio-al-cliente/clientes-usuarios/duplicado-factura-actual/).

- A través de nuestro WhatsApp 300 262 1947 Opción 3 Solicitar Duplicado de factura

- A través de nuestro Contact Center (607) 632 2000 y reportar la queja por el no recibo de su factura. 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.

- En nuestro Punto de Atención Principal, contamos con un kiosko de autogestión para impresión de duplicados de facturas con costo según tarifas vigentes.

16. ¿Puedo solicitar una copia de una factura de meses anteriores?

SI.

Una factura histórica se puede solicitar así:

- A través de nuestro sitio web opción servicio al cliente Clientes/Usuarios / Facturación y Pagos/ Duplicado Factura Histórica (https://www.amb.com.co/amb/servicio-al-cliente/clientes-usuarios/duplicado-factura-historica/)

- Solicitud personal en cualquiera de nuestros puntos de atención con cita previamente agendada. La expedición de duplicados de facturas tienen costo según tarifas vigentes.

17. ¿Qué 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.

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

La solicitud de Paz y Salvos lo puede realizar de la siguiente manera:

- A través de la página web servicio al cliente Clientes/Usuarios / Solicitar Paz y Salvo, y diligenciar el formulario https://www.amb.com.co/amb/servicio-al-cliente/clientes-usuarios/solicitar-un-paz-y-salvo/. La liquidación del paz y salvo se envía vuelta de correo electrónico.

- Telefónicamente a través de nuestro Contact Center (607) 6 32 2000, y a vuelta de correo electrónico se envía la liquidación del paz y salvo.
- Acudir presencialmente a nuestras oficinas de atención al cliente ubicadas en el parque del agua, con cita previamente agendada,

  Para liquidación de paz y salvo se requiere tener la última factura cancelada y la lectura actual del medidor.

  El pago del paz y salvo debe realizar el mismo día de su liquidación solo en nuestras oficinas Principal Parque del Agua.

19. 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 pago a plazos. 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.

20. ¿Cómo hago para obtener una certificación del pago de una factura?
Debe realizar solicitud personal en las oficinas de Recaudo y Cartera ubicadas en el parque del agua. Deberá presentar la factura original. La certificación tiene costo según tarifas vigentes .

También podrá solicitar una certificación de pago a través de nuestro sitio web www.amb.com.co / servicio al cliente/ clientes y usuarios / facturación y pagos / opción pagos – constancias de pago a email (https://www.amb.com.co/amb/servicio-al-cliente/clientes-usuarios/constancia-de-pago-a-email/)

21. ¿Cómo 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.

22. ¿Cada cuánto 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.

23. ¿Qué debo hacer si necesito retirar una matrícula de Acueducto?
E l 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.

Actualizado 07/03/2024