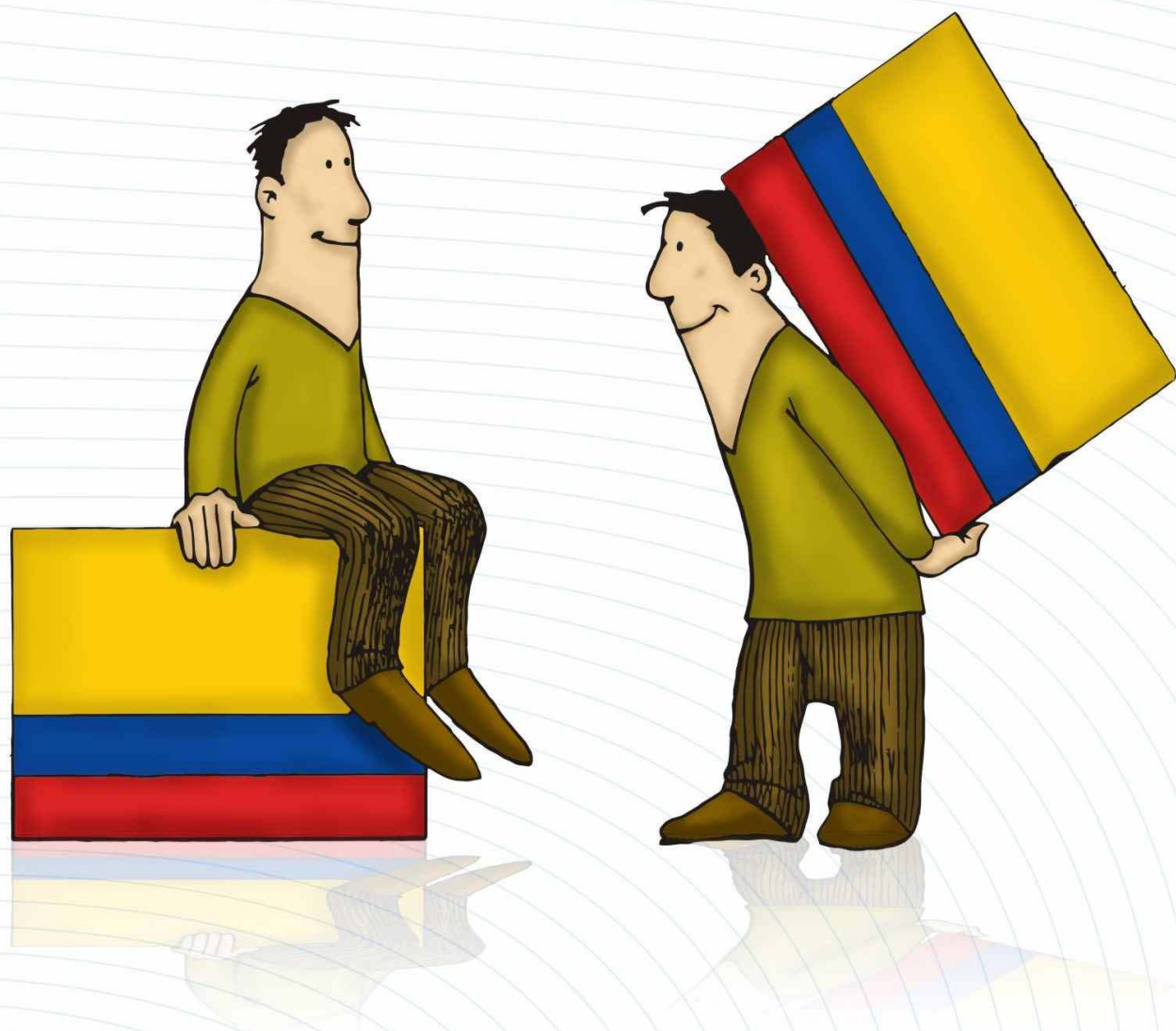




# Derechos y Deberes Para el Ciudadano



La constitución de 1991 tiene derechos y deberes de carácter general para el ciudadano. Para el caso de los servicios públicos domiciliarios existen las leyes 142 y 143.

Veamos cuales son los derechos y deberes específicos

Sector	Derechos y Deberes
<p data-bbox="246 475 388 555">Acueducto Alcantarillado Aseo</p>  	<p data-bbox="456 420 564 445"><b>Derechos</b></p> <ul data-bbox="441 460 987 693" style="list-style-type: none"> <li>• Afiliarse libremente a la empresa que presta servicio.</li> <li>• Conocer el contrato de condiciones Uniformes.</li> <li>• Participar en los comités de Desarrollo y Control Social.</li> <li>• Hacer consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos.</li> <li>• Tener un servicio de buena calidad.</li> <li>• El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.</li> <li>• Facturación oportuna por la prestación del servicio.</li> </ul> <p data-bbox="456 718 660 743">Para el servicio de Aseo</p> <ul data-bbox="441 771 987 900" style="list-style-type: none"> <li>• Obtener los descuentos si no hay prestación del servicio.</li> <li>• Obtener el aforo de los residuos sólidos, a costo propio de acuerdo con la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-</li> <li>• Cumplir con las disposiciones de los prestadores del servicio.</li> </ul> <p data-bbox="456 994 553 1019"><b>Deberes</b></p> <ul data-bbox="441 1031 987 1392" style="list-style-type: none"> <li>• Vincularse al servicio de aseo.</li> <li>• Hacer buen uso del servicio para no crear problemas ni obstáculos en su prestación. Uso racional y responsable</li> <li>• Permitir la medición de sus residuos sólidos.</li> <li>• Separar adecuadamente los residuos sólidos en la fuente, para que se pueda hacer una recolección selectiva.</li> <li>• Cumplir los requisitos legales, si se quiere cambiar la recolección del bien.</li> <li>• Informar al prestador los cambios en la destinación del inmueble.</li> <li>• Informar al prestador sobre las fallas del servicio.</li> <li>• Pagar oportunamente el servicio prestado.</li> <li>• En caso de no recibir factura oportuna , solicitar copia a la empresa, para cumplir con la obligación.</li> </ul>

Referencia de la Ley 142 de 1994

Energía Eléctrica  
y Gas**Derechos**

- Afiliarse libremente a la empresa que presta servicio.
- Conocer el contrato de condiciones Uniformes.
- Acceder a la información relacionada con el servicio y la empresa.
- Participar en los Comités de Desarrollo y Control Social.
- Hacer consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- Tener un servicio de buena calidad.
- El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
- Facturación oportuna por la prestación del servicio.

**Deberes**

- Hacer buen uso del servicio para no crear problemas ni obstáculos en su prestación. Uso racional y responsable
- Cumplir los requisitos legales, si se quiere cambiar la recolección del bien.
- Informar al prestador los cambios en la destinación del inmueble.
- Informar al prestador sobre las fallas del servicio.
- En caso de no recibir factura oportuna , solicitar copia a la empresa, para cumplir con la obligación.
- Cumplir con las disposiciones de los prestadores del servicio.

Telefonía Básica  
Conmutada**Derechos**

- Afiliarse libremente a la empresa que presta servicio.
- Conocer el contrato de condiciones Uniformes.
- Acceder a la información relacionada con el servicio y la empresa.
- Participar en los Comités de Desarrollo y Control Social.
- Hacer consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- Tener un servicio de buena calidad.
- El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
- Facturación oportuna por la prestación del servicio.

**Deberes**

- Hacer buen uso del servicio para no crear problemas ni obstáculos en su prestación. Uso racional y responsable
- Cumplir los requisitos legales, si se quiere cambiar la recolección del bien.
- Informar al prestador los cambios en la destinación del inmueble.
- Informar al prestador sobre las fallas del servicio.
- En caso de no recibir factura oportuna , solicitar copia a la empresa, para cumplir con la obligación.
- Cumplir con las disposiciones de los prestadores del servicio.



CITTADINANZATTIVA  
En colaboración con

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Documento de Trabajo



ALCALDÍA DE PASTO

Secretaría de  
Desarrollo Comunitario  
Alcaldía de Pasto

