

Toma el **control** de tus servicios  
públicos domiciliarios !!!  
Tú lo **puedes** hacer conformando  
los **Comités de Desarrollo**  
y **Control Social**.



**Para mejorar  
tu calidad de vida**

**INFÓRMATE, ORGANÍZATE Y ACTÚA**

## Una iniciativa de ciudadanos para ciudadanos

**Pñic**

PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANA



El P.A.C. está ubicado en el Consultorio Jurídico de la  
Universidad del Sinú – "Elias Bechara Zainúm", sede  
Plaza Colón (2° piso)  
y está abierto de Lunes a jueves de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.  
[www.cartagenapac.tk](http://www.cartagenapac.tk)



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias D.T. y C.



**Pñic**

PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANA



EN CASO DE PROBLEMAS CON  
**LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**  
ASISTE AL PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**ES GRATUITO!**  
ACTÍVATE POR TUS DERECHOS



**DERECHOS Y  
DESARROLLO**  
PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL

**La Constitución Política  
Colombiana  
consagra la finalidad social  
de los Servicios Públicos  
Domiciliarios y la  
obligación del Estado de  
asegurar su eficiente  
prestación a todos y todas.**

**Los servicios públicos domiciliarios  
están reglamentados por la  
Ley 142 de 1994**



**VEAMOS CUALES SON LOS  
DERECHOS Y DEBERES  
ESPECÍFICOS**

**ACUEDUCTO  
ALCANTARILLADO  
ENERGÍA ELÉCTRICA  
ASEO GAS**



Derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

#### **DERECHOS**

- Derecho a los servicios públicos domiciliarios y a su prestación continua, permanente y de calidad (arts. 3 y 4 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a la participación (Constitución Art. 78, 369, ley 142 de 1994 arts. 62,65 y 80).
- Derecho a la medición de consumos reales, con instrumentos técnicos apropiados y dentro de los plazos y términos que sean fijados. (Art. 9 ley 142 de 1994).
- Derecho de propiedad sobre los medidores y contadores (Art. 9 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a elegir libremente al prestador del servicio (ley 142 de 1994 art.9).
- Derecho a obtener mayor calidad y cantidad de bienes o servicios, siempre que ello no perjudique a terceros. (Ley 142 de 1994 art. 9).
- Derecho a la información (Ley 142 de 1994 art. 9).
- Derecho a que las empresas realicen una facturación justa y oportuna. A recibir la factura al menos cinco días hábiles antes de la fecha de pago señalada (Art. 12 Dto. 1842 de 1991).
- Derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (Art. 152 Ley 142 de 1994 y Art. 44 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a que no se le exija la cancelación de las cuentas de cobro como requisito para atender un reclamo. (Art. 48 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a que no se le suspenda el servicio hasta tanto se le hayan practicado las visitas y pruebas de carácter técnico que se requieran y en las cuales se originó la reclamación. (Art. 48 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a ser asesorado en las reclamaciones (Decreto 1842 de 1991 art. 54 y art. 157 Ley 142 de 1991).
- Derecho a cobro individual (Decreto 1842 de 1991 Art. 18) 3.3.2.3.15. Derecho a recibir copia de la lectura y la fecha de la misma (Art. 29 Dto 1842 de 1991).
- Derecho a solicitar asesoría técnica sin costo, para la revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. (Art. 31 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a sistemas de revisión previa de la facturación (Decreto 1842 de 1991, Art. 40).
- Derecho a una estratificación única para todos los servicios. (Ley 142 de 1994 y Decreto 2220 de 1993).

#### **DEBERES**

- Pagar oportunamente los servicios utilizados.
- Participar como ciudadano en la toma de decisiones relativas a los servicios públicos domiciliarios, en especial en la constitución de los Comités de Desarrollo y Control Social y elección de vocales de Control.
- Usar racionalmente los Servicios Públicos Domiciliarios y en los términos que establezca la normatividad vigente y los contratos de condiciones uniformes.
- Informar a la empresa sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como también el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio.
- Utilizar el servicio únicamente en el inmueble para el cual lo contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de servicio o contrato.
- Permitir la revisión de los medidores y su lectura, destinando para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para los funcionarios o personal debidamente autorizado por las empresas de Servicios Públicos.
- Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la empresa para realizar revisiones, o nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, producto de la ejecución de los contratos de Condiciones Uniformes.
- Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
- Presentar en forma respetuosa los derechos de petición. Quejas, recursos, y en general todas las formas de comunicación con la empresa.
- Las demás contenidas con la ley 142 de 1994 y normas que rigen la materia.



En el Punto de Atención Ciudadana - P.A.C., el usuario encontrará a un ciudadano que comparte sus mismos problemas y está dispuesto a orientarle y facilitarle la comunicación con las empresas prestadoras de servicios públicos.

Los Comités de Desarrollo y Control Social le ofrecen un nivel básico de atención y orientación a sus peticiones, quejas y recursos. Los casos de mayor complejidad reciben de la consultoría jurídica de los estudiantes y profesionales de la Escuela de Derecho de la Universidad del Sinú.

**Para el Control Ciudadano  
INFÓRMATE, ORGANÍZATE Y ACTÚA**