

## PREGUNTAS FRECUENTES DE USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES

### ¿Quién puede contratar un servicio público domiciliario?

Según la ley, cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, cualquiera que sea la condición en la que lo hace, siempre y cuando se encuentre en las condiciones previstas por la Empresa para prestar el servicio.

### ¿Qué debo hacer para obtener el servicio?

Deberá entregar una solicitud del servicio a la empresa, que contenga entre otros datos los siguientes:

- Nombre del solicitante y documento que lo identifique.
- Dirección del inmueble donde desea se le instale el servicio.
- Documento que acredite la calidad con que actúa (certificado de tradición, escritura de registro de posesión o copia del contrato de arrendamiento, autorización del arrendador)

### ¿Qué es el contrato de condiciones uniformes?

Es el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario. En el contrato de condiciones uniformes se encuentran claramente definidas las condiciones en que la empresa presta los servicios. La prestadora a través de este contrato de servicios públicos domiciliarios señala unas condiciones de prestación iguales para todos los usuarios.

### ¿Desde qué momento inicia el contrato de servicios públicos?

Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las situaciones previstas por la empresa.

### ¿Qué es el cargo fijo?

Cobro a los usuarios de los servicios públicos para garantizar la disponibilidad permanente de los mismos, independientemente del nivel de uso.

### ¿Qué es la factura?

Es la cuenta que la Empresa entrega o remite al suscriptor o usuario, por causa del consumo en un lapso determinado, y demás servicios inherentes en desarrollo del contrato de condiciones uniformes.

### **¿Quién define la metodología tarifaria?**

La entidad que define la metodología para el cálculo de las tarifas es la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

### **¿Qué es un reclamo?**

Es una solicitud con el objeto de que la empresa revise la facturación del servicio. La empresa no puede exigir que el usuario pague previamente la factura para así darle trámite a la reclamación. El usuario sólo está en la obligación de pagar las sumas objeto de no reclamo, de acuerdo con el artículo 155 de Ley 142 de 1.994).

### **¿Qué es una petición?**

Es una actuación de un usuario dirigida a la empresa, relacionada con la prestación del servicio o ejecución del contrato, con el fin de obtener una respuesta.

### **¿Qué es una queja?**

Acto por el cual el usuario, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

### **¿Qué es un recurso?**

Medios de defensa que la ley otorga a los usuarios, para obligar a la EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Art. 154 de la Ley 142 de 1994).

### **Como presentar una petición, una queja o un recurso:**

El usuario puede presentarlos de forma verbal, telefónica o escrita en las Oficinas de Atención al Usuario.

En la petición se debe indicar de manera clara y precisa el nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación de su documento de identidad y dirección física o electrónica donde recibirá la respuesta, así como los hechos en que se fundamenta la solicitud.

## PREGUNTAS FRECUENTES DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

### 1. Quiero ser proveedor o contratista de Triple A, ¿qué debo hacer?

Para ser proveedor o contratista de SEMSA debo estar inscrito en la base de datos de contratistas y/o proveedores, enviando la documentación necesaria, al correo electrónico [jnavarro@semsaesp.com](mailto:jnavarro@semsaesp.com)

### 2. Soy proveedor y requiero actualizar mi información, ¿cómo puedo hacerlo?

Para actualizar tu información como proveedor, es necesario que envíes correo electrónico a [jnavarro@semsaesp.com](mailto:jnavarro@semsaesp.com) y actualices tus datos.

### 3. ¿Dónde y cuándo puedo a radicar las facturas del servicio prestado o del producto suministrado?

Las facturas se radican en la Dirección de compras y contrataciones de SEMSA ubicada en la Carrera 24 N 1ª – 24 Ofc 906 Edificio BC EMPRESARIAL de Lunes a Viernes en el horario de 8.00 a.m. a 11.00 a.m., desde el 1º día hábil de cada mes hasta el día 20 del mismo mes o día hábil anterior.

La facturación electrónica debe ser radicada en [recepcionfacturas@semsaesp.com](mailto:recepcionfacturas@semsaesp.com)

### 4. ¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir una factura/cuenta de cobro para que sea recepcionada?

Requisitos Para Presentar Factura

1. Indicar en el contenido de la factura el Área Funcional, el cual corresponde al número del contrato actual que usted tiene con nuestra empresa. Si es orden de compra, colocar el número de este documento.
2. Especificar el servicio prestado y la referencia que genera relacionada con el municipio en donde prestó el servicio.
3. Colocar el período de facturación y el número de la cuota correspondiente a su contrato.
4. En el cuerpo de la factura debe estar relacionado el número de resolución de facturación emitida por la DIAN actualizada.

**Persona Natural:** • Compras: Se requiere cuenta de cobro o factura original, orden de compra firmada, entrada de mercancía, remisión original firmada y sellada por quien recibe la mercancía. • Servicio (Calificados): Se requiere cuenta de cobro original, orden de compra, acta de servicio firmada por el supervisor, pago y planilla seguridad social. • Servicio (Alquiler): Se requiere cuenta de cobro original, orden de compra firmada y acta de servicio firmada por el supervisor. •

Obra Civil: Se requiere cuenta de cobro original, orden de compra firmada, acta de servicio firmada por el supervisor, pago y planilla seguridad social, FIC.

**Persona Jurídica:** • Compras: Se requiere factura original, orden de compra firmada, entrada de mercancía, remisión original firmada y sellada por quien recibe la mercancía. • Servicio: Se requiere factura original, orden de compra, acta de servicio firmada por el supervisor. • Obra Civil (Orden de compra): Se requiere factura original, orden de pedido firmada, acta de Obra. • Obra Civil (Contrato): Se requiere factura original, n, acta de Obra. Nota: Toda factura debe cumplir con los requisitos legales contemplados en el artículo 617 del Estatuto Tributario y demás normas que lo regulen.