El AyA ofrece diversos procedimientos para atender quejas, inconformidades y denuncias relacionadas con los servicios de agua potable y alcantarillado.

■Quejas por Facturación Elevada o Incorrecta

- Este tipo de queja se refiere a la inconformidad con una factura que parece ser más alta de lo habitual, contiene errores en la medición del consumo de agua o incluye cobros que el usuario no reconoce.

- Pasos para presentar la queja:

1. Revisión de la factura: Antes de presentar la queja, el usuario debe revisar la factura en detalle y asegurarse de que la lectura del medidor sea correcta.

2. Contactar al AyA: Se debe comunicar la inconformidad por medio de los canales oficiales (teléfono, web, oficina física).

3. Presentación de la queja: Proporcionar el número de cliente, la factura en cuestión y una explicación de por qué se cree que hay un error.

4. Inspección del medidor: El AyA puede enviar un técnico a inspeccionar el medidor y verificar su estado.

5. Resolución de la queja: Si se determina que hubo un error, el AyA ajustará la facturación. En caso contrario, explicará las razones del cobro.

- Requisitos:

- Copia de la factura.

- Identificación del cliente.

- Fotocopia del medidor (opcional pero recomendable).

■2. Queja por Fugas de Agua en la Red Pública

- Se refiere a las fugas visibles en la red de tuberías que son responsabilidad del AyA en las calles o zonas públicas(reporte de averias en acera, calle, hidrantes, medidores, alcantarillas o en los caños).

- Pasos para presentar la queja:

1. Identificar la ubicación exacta de la fuga: Anotar el lugar preciso de la fuga.

2. Reportar la fuga: Llamar al AyA o llenar un formulario en línea con los detalles de la fuga.

3. Inspección y reparación: El AyA enviará una cuadrilla a la zona para evaluar y reparar la fuga.

4. Seguimiento: Se puede hacer seguimiento al reporte con el número de referencia dado al presentar la queja.

- Requisitos:

- Dirección exacta de la fuga.

- Número de teléfono o correo electrónico para contacto.

■3. Denuncia por Contaminación del Agua

- Esta denuncia se presenta cuando se detecta que el agua potable tiene algún contaminante o no cumple con los estándares de calidad.

- Pasos para presentar la denuncia:

1. Recolectar evidencias: El usuario puede tomar muestras del agua y reportar síntomas o problemas derivados del consumo de esta agua.

2. Contactar al AyA: Presentar la denuncia en una oficina del AyA o a través de sus medios de contacto en línea o por teléfono.

3. Análisis del agua: El AyA enviará técnicos para tomar muestras del agua de la zona afectada y realizar un análisis en laboratorio.

4. Resultados y acciones correctivas: Según los resultados del análisis, se aplicarán medidas correctivas en el sistema.

- Requisitos:

- Descripción detallada del problema.

- Evidencias (fotografías o muestras si es posible).

- Dirección de la ubicación afectada.

■ 4. Queja por Corte Injustificado del Servicio de Agua

- Ocurre cuando el servicio de agua se corta sin que haya una razón válida (como falta de pago).

- Pasos para presentar la queja:

1. Verificación del corte: Confirmar si la suspensión no es por reparaciones programadas o falta de pago.

2. Presentar la queja: Comunicar el problema al AyA indicando la ubicación y número de cuenta del servicio afectado.

3. Reinstalación del servicio: Si se verifica que el corte fue injustificado, el AyA restablecerá el servicio.

- Requisitos:

- Copia de la factura al día.

- Identificación del titular del servicio.

■ 5. Denuncia por Daños a la Propiedad por Obras del AyA

- Denuncia cuando obras realizadas por el AyA en calles o zonas públicas causan daños a la propiedad del usuario (ejemplo: daños por excavaciones o fugas de agua en la red que afectan viviendas).

- Pasos para presentar la denuncia:

1. Documentar los daños: Tomar fotografías y anotar las fechas en las que ocurrieron los daños.

2. Presentar la denuncia: Entregar los documentos y fotografías en la oficina del AyA o a través de medios electrónicos.

3. Evaluación de daños: El AyA enviará personal para evaluar los daños y determinar si están relacionados con las obras.

4. Compensación o reparación: Si el AyA es responsable, procederá con la reparación de los daños o compensación económica.

- Requisitos:

- Fotografías o videos de los daños.

- Facturas de reparaciones (si ya se realizaron).

- Información del contratista si se tiene (en caso de subcontratación).

■ 6. Denuncia por Conexiones Clandestinas

- Se presenta cuando se sospecha o se conoce que alguien ha hecho una conexión ilegal al sistema de agua potable o alcantarillado.

- Pasos para presentar la denuncia:

1. Recolección de prueba: Reunir evidencias o detalles que apoyen la denuncia (fotos, videos, ubicaciones exactas).

2. Presentar la denuncia: Proporcionar la información en una oficina del AyA o a través de los medios digitales disponibles.

3. Investigación del AyA: Técnicos del AyA investigarán el lugar y, de ser cierto, procederán a desconectar la conexión ilegal y aplicar sanciones.

- Requisitos:

- Evidencias (si se tienen).

- Dirección precisa de la ubicación sospechosa.

■7. Quejas por Interrupciones Frecuentes del Servicio

- Quejas debido a cortes constantes del servicio de agua que afectan la calidad de vida de los usuarios.

- Pasos para presentar la queja:

1. Registrar los cortes: Anotar las fechas y horas de los cortes del servicio.

2. Contactar al AyA: Presentar la queja proporcionando los detalles y ubicación afectada.

3. Investigación y mejoras: El AyA analizará la situación y podrá realizar trabajos de reparación o mantenimiento si se trata de un problema técnico.

- Requisitos:

- Lista de fechas y horas de los cortes.

- Identificación del titular del servicio.

■Recomendaciones Generales:

- Canales para presentar quejas/denuncias: Teléfono (800-REPORTE), oficinas regionales, sitio web del AyA, redes sociales.

- Documentación: Siempre llevar la identificación del titular del servicio y las facturas relacionadas.

- Tiempo de resolución: Depende del tipo de queja o denuncia, pero el AyA generalmente notifica al usuario durante el proceso.