



ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA SA ESP
NIT. 806016735-9

Preguntas Frecuentes

¿Qué es el cargo fijo?

El cargo fijo mensual corresponde al pago que cada usuario debe realizar para cubrir los gastos administrativos en que incurre la empresa, para garantizar la disponibilidad del servicio

¿Dónde puedo reportar un daño?

En nuestras líneas habilitadas para oficinas de atención al cliente

- Arjona 6293899
- Turbaco 6555233

También se pueden dirigir a nuestras oficinas de atención al cliente habilitadas para la recepción de PQRS.



¿Dónde puedo presentar una petición, queja, reclamo o recurso?

Las PQRS deben ser presentadas en nuestras oficinas de atención al cliente, recuerde llevar su documento de identidad y los datos de la póliza por la cual se interpondrá el recurso.

¿Cuáles son los horarios de atención?

Los horarios de atención en nuestras oficinas son:

Lunes a Viernes 08:00 a.m. – 12:00 m / 02:00 p.m. – 05:00 p.m.

Sábados 08:00 a.m. – 12:00 m


¿Si se pierde mi factura, dónde puedo solicitar un duplicado?

Acercándose a nuestras oficinas de atención al cliente se puede solicitar un duplicado de la factura.

¿Cuáles son los puntos habilitados para el pago de la factura?

Para realizar el pago de la factura mensual están habilitados los siguientes puntos



Adicionalmente contamos con la opción de pago en línea a través de  en el siguiente enlace:

<https://www.psepagos.co/PSEHostingUI/ShowTicketOffice.aspx?ID=9318>



¿Cuáles son los requisitos para solicitar un nuevo servicio?

- Diligenciar Formulario para nuevos servicios (entregado en oficina de Aqualco)
- Fotocopia de la cedula
- Fotocopia de factura de servicio público (puede ser gas o luz)
- Fotocopia de factura de acueducto del vecino más cercano

¿Cuánto tiempo tarda la instalación para un nuevo servicio de acueducto?

La solicitud de servicio público será atendida en un término máximo de 15 días hábiles

