

<b>3. Cambio de estrato</b>
<b>Canal de atención</b>
Oficina de Atención al cliente o por escrito
<b>Formato</b>
Carta cuando el canal es por escrito
<b>Cliente</b>
Propietario, suscriptor o representante legal. Dirigido a personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.
<b>MATRIZ DE REQUISITOS</b>
<p>Esta actividad la puede generar una verificación en terreno automatizando el cambio de parte de Aguas de Malambo, en este caso se le notifica al cliente el cambio de Uso realizado por la filial, Cuando se recibe solicitud de parte del cliente se Requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de estratificación expedido por Planeación Municipal vigente</li> <li>• El cliente aporta la factura vigente</li> <li>• Al momento de ingresar la solicitud de cambio de estrato se recibe la Resolución de Planeación Municipal y se puede generar una reliquidación para desmontar cobros, es retroactivo</li> </ul> <p>Normatividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 142 de 1.994: Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios.</li> <li>• Contrato de Condiciones Uniformes Aguas de Malambo</li> <li>• Tarifas servicio acueducto y alcantarillado</li> </ul>
<b>Registro</b>
Se genera un reclamo
<b>observaciones</b>
Para todos los casos el cliente debe estar al día con Aguas de Malambo.