

Matriz de Requisitos para Cambio o modificación en la acometida o medidor

1. DESCRIPCIÓN:

Se puede realizar cualquiera de las siguientes transacciones:

:: Realzar o profundizar medidor: solicitud para realzar o profundizar el elemento de medida del servicio de acueducto, ya sea por daño o por modificaciones al interior de la instalación.

:: Traslado de acometida: solicitud para trasladar hasta 10 metros lineal, el medidor y la acometida del lugar en el cual está instalado. Este cambio se realiza normalmente cuando se hacen ampliaciones o modificaciones en la infraestructura de las viviendas o empresas.

:: Cambio de medidor: consiste en la reposición del medidor de acueducto por solicitud del cliente, cuando el cambio se hace para medidor del mismo diámetro.

:: Cambio de acometida: Solicitud de cambio (reposición) de la red local de distribución del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

2. CANAL DE ATENCIÓN:

:: Oficinas de Atención al Cliente

:: Escrito

:: Telefónico: solo para cambio de acometida alcantarillado y cambio de medidor.

3. FORMATO:

Solicitud de servicio acueducto y alcantarillado

4. CLIENTE:

Propietario del inmueble o el usuario delegado

5. DOCUMENTOS:

:: Formato Solicitud de servicio de acueducto y alcantarillado debidamente diligenciada y firmada por el solicitante.

:: Persona natural: Cédula de ciudadanía

:: Extranjeros: Cédula de Extranjería

:: Persona jurídica: RUT o consultar en la página <http://www.rues.org.co/> el Certificado de Cámara de Comercio. No es necesario que el solicitante traiga el documento físico.

:: Documento que acredite la propiedad del inmueble como predial o certificado de libertad. Si el peticionario actúa en representación del propietario, deberá presentar, adicional a los documentos solicitados, el poder debidamente otorgado o la autorización que lo faculte para actuar en su nombre, la cual no requiere autenticación.

6. REGISTRO:

Se crea un pedido en CRM

7. OBSERVACIONES:

:: En caso de que el cambio de medidor no sea ejecutado por la Empresa, el cliente debe diligenciar la solicitud anexando el certificado de calibración del medidor a instalar y la factura de compra del mismo.

:: En caso de medidor robado, solicitarle al cliente el número exacto de la dirección y la suscripción que aparece en la factura, para validar que la instalación sea la correcta.

:: Informar desde la línea que esta transacción tiene cobro, por lo anterior requiere autorización del propietario para realizarla. El negocio debe solicitar en terreno este documento.

:: El traslado de acometida se realiza, siempre y cuando el instrumento de medida y la acometida, permanezcan dentro de los límites del inmueble donde se presta el servicio.

:: Para cambio de acometida solo es válido para el cambio de material de la acometida cuando se encuentra en mal estado, deteriorado. Solo aplica para reposición de acometida.

:: Por medio de esta opción un usuario puede solicitar la instalación o cambio de tapa y/o caja del medidor.