

Matriz de Requisitos para

Solicitud de servicios de acueducto y/o alcantarillado

1. DESCRIPCIÓN:

Solicitud realizada para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

2. CANAL DE ATENCIÓN:

:: Oficinas de Atención al Cliente

3. FORMATO:

:: Solicitud de prestación de servicio de acueducto y alcantarillado

:: Cuando se trata de diez o más instalaciones: Formato único para constructores aguas.

4. CLIENTE:

Cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble con capacidad de contratar, el titular de la licencia de construcción o un tercero debidamente autorizado.

5. DOCUMENTOS:

:: Formato Solicitud de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado debidamente diligenciado y firmado por el solicitante.

:: Persona natural: Cédula de Ciudadanía o de extranjería

:: Extranjeros: Cedula de extranjería

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

:: Licencia de construcción para instalaciones por construir.

:: Para instalaciones construidas si el cliente cuenta con servicios de energía y gas, ingresar el pedido con la dirección de dichos servicios. Para aguas como primer servicio cualquier documento en el cual figure la nomenclatura del inmueble, ejemplos: impuesto predial (documento físico o consultar en la página de impuesto

predial de la Alcaldía, en caso de que el municipio cuente con esta opción), ficha o cedula catastral, licencia de construcción, escritura, compraventa, certificado de tradición y libertad, factura de otro servicio (gas, televisión por cable, telecomunicaciones).

:: Comunicación escrita de autorización del propietario del inmueble cuando este no es quien realiza la solicitud.

En caso de que la solicitud sea para instalaciones en espacio público, en vez de lo anterior debe adjuntar permiso emitido por la entidad competente del municipio respectivo, que contenga el nombre y documento de identidad del usuario y la dirección o ubicación (no es necesaria la nomenclatura exacta).

:: Para edificios que requieran acometida mayor a 1/2" presentar el dimensionamiento de acometidas, y en alcantarillado si es mayor a 6" presentar cálculo de tramo de empalme. Los formatos se pueden descargar de la página web: <https://www.epm.com.co/site/home/centro-de-documentos/clientes-y-usuarios/aguas/pgrid/24379/pageid/2>

:: La solicitud de acueducto y alcantarillado deben presentarse de manera conjunta.

:: Factura de energía de la propiedad o factura de un vecino.

Para Urabá: se requiere permiso de rotura cuando se trata de vías pavimentadas, excepto en Carepa.

Para Occidente: Si los trabajos son realizados por la empresa, la misma gestiona los permisos de rotura ante el municipio.

Nota: en caso de que el cliente requiera el servicio de alcantarillado y ya cuente con el servicio de acueducto, solo se requieren los siguientes documentos:

:: Formato Solicitud de Prestación del servicio de acueducto y alcantarillado

:: Persona natural: Cédula de Ciudadanía

:: Extranjeros: Cédula de extranjería

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

:: Factura de energía de la propiedad acueducto.

Si el servicio de acueducto es prestado por otro Prestador o tiene Fuente o abasto propio:

Adicional a los requisitos anteriores, se debe adjuntar licencia de construcción para instalaciones por construir.

:: Para instalaciones construidas si el cliente cuenta con servicios de energía y gas, ingresar el pedido con la dirección de dichos servicios. Para aguas como primer servicio cualquier documento en el cual figure la nomenclatura del inmueble, ejemplos: impuesto predial (documento físico o consultar en la página de impuesto predial de la Alcaldía, en caso de que el municipio cuente con esta opción), ficha o cedula catastral, licencia de construcción, escritura, compraventa, certificado de tradición y libertad, factura de otro servicio (gas, televisión por cable, telecomunicaciones).

Igualmente presentar, Factura de acueducto del prestador del servicio o el permiso de concesión de aguas subterráneas y/o superficiales expedido por la autoridad ambiental competente.

En caso de que la solicitud solo se realice para el servicio de acueducto, se deberá aportar lo siguiente:

:: Si el inmueble está conectado al servicio de alcantarillado de otro prestador: una certificación del prestador del alcantarillado o la factura de alcantarillado

:: Si el inmueble tiene su propio sistema de tratamiento de aguas residuales: documento de la autoridad ambiental competente o de la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, que acredite que la alternativa de tratamiento y disposición final de sus aguas residuales, no perjudica a la comunidad.

Cuando el instalador es particular o un constructor/Urbanizador, debe solicitar primero supervisión a las acometidas para la conexión. Para la solicitud del servicio requiere:

:: Formato Solicitud de prestación de servicio de acueducto y/o alcantarillado o Formato único para constructores y urbanizadores debidamente diligenciados y firmados por el solicitante.

:: Persona natural: documento de identidad

:: Extranjeros: Cédula de extranjería

:: Persona jurídica: Fotocopia de la cedula del Representante Legal, 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, o el RUT.

:: Para edificios que requieran acometida mayor a 6" presentar cálculo de tramo de empalme. Los formatos se pueden descargar de la página web: <https://www.epm.com.co/site/home/centro-de-documentos/clientes-y-usuarios/aguas/pgrid/24379/pageid/2>

:: Factura del servicio de energía.

:: En caso de que el medidor sea adquirido de manera particular, el cliente debe anexar el certificado de calibración del medidor y la factura de compra del mismo.

Para los urbanizadores una vez terminada la ejecución del proyecto y se le hayan recibido las redes, para solicitar el servicio definitivo requiere:

:: Formato único para constructores y urbanizadores debidamente diligenciado y firmado por el Representante Legal

:: Persona jurídica: Fotocopia de la cedula del Representante Legal, 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, o el RUT.

:: Persona natural: documento de identidad

:: Extranjeros: Cédula de extranjería

:: Fotocopia de la cédula del representante legal

:: Certificado de calibración del medidor y la factura de compra del mismo.

:: Copia Licencia de construcción

:: Certificado Documento de nomenclatura definitiva expedido por la alcaldía.

:: Para Occidente certificado de estrato expedido por cada municipio.

6. REGISTRO:

Se crea un pedido en CRM. En el campo observaciones digitar el número de la cédula catastral o el documento aportado por el cliente con la dirección del inmueble, el diámetro de la acometida de acueducto y alcantarillado para instalaciones no residenciales.

7. OBSERVACIONES:

Validar que el documento donde está la dirección se encuentre sin enmendaduras, tachaduras, borrones, u otros aspectos que puedan determinar a simple vista que el documento no es válido o fue alterado, en estos casos solicitar al cliente la presentación del documento original.

En municipios donde no se tenga homologada la nomenclatura, el ingreso del pedido se debe realizar teniendo en cuenta:

:: Si la instalación tiene el servicio de energía o gas ingresarlo con la misma instalación.

:: Si no tiene otro servicio, solicitar la factura del vecino, e ingresarlo con esa instalación y un 1 al final seguido por la nomenclatura.

:: El instalador debe cumplir los requisitos técnicos exigidos para realizar el trabajo. Se aclara que Aguas Regionales no tiene lista de instaladores particulares por lo tanto las verificaciones que se le realicen al usuario se realizarán con el personal operativo de la empresa.

:: El predio debe estar ubicado en el perímetro actual de servicios de acueducto y alcantarillado.

:: Registrar 2 teléfonos preferencia número de celular de contacto para facilitar la ubicación del Cliente en caso de requerirse, colocar en las observaciones la dirección de envío de correspondencia.

:: Advertir en forma previa que el inmueble debe estar terminado, contar con entrada independiente, contar con una adecuada disposición de aguas residuales (a red de la Entidad u otro sistema avalado por la Entidad Ambiental competente, (a red de la Entidad u otro sistema avalado por la Entidad Ambiental competente, validación que realizará en terreno el prestador).

De acuerdo con las condiciones de la instalación podrá elegir con quien ejecutará el trabajo, teniendo en cuenta lo siguiente:

Ejecutor Aguas Regionales:

:: Edificaciones de 3 pisos en adelante

:: Para instalaciones adicionales en edificaciones de más de 3 pisos, que ya tengan el servicio de acueducto y alcantarillado y que cuenten con sistema de bombeo de agua potable.

Nota: en estos casos la instalación a los servicios de acueducto y alcantarillado será ejecutada con cobro al usuario en la factura de servicio.

:: Para edificaciones de tres (3) pisos en adelante se exige sistema de bombeo, si no cumple con este requisito no se aprobará la conexión, (OJO mencionar bombeo).

:: Si se presentan varios pedidos con los mismos documentos soporte, adjuntarlos en el primer pedido que se ingresa en CRM, y en los otros indicar en las observaciones el número del pedido al cual se le adjuntaron los soportes.

:: Debe diligenciarse en las observaciones de la solicitud la calidad en la que el usuario está solicitando el servicio: propietario, arrendatario, tenedor o poseedor.

De acuerdo con el artículo 192 de la Ley 19 del 2012 y el artículo 11 del decreto 1469 del 30 de abril de 2010 no se solicitarán documentos urbanísticos a:

:: Aeropuertos (lo que requiera autorización de la aeronáutica civil).

:: La construcción, de proyectos de infraestructura de la red vial y férrea.

:: Infraestructura para la exploración, explotación y distribución de recursos naturales no renovables, como hidrocarburos y minerales e hidroeléctricas.

:: La construcción de las edificaciones necesarias para la infraestructura militar y policial destinadas a la defensa y seguridad nacional.

:: Hidroeléctricas, y sistemas de abastecimiento de agua, saneamiento y suministro de energía.

:: No se requerirá licencia urbanística de construcción en ninguna de sus modalidades para la ejecución de estructuras especiales tales como puentes, torres de transmisión, torres y equipos industriales, muelles, estructuras hidráulicas y todas aquellas estructuras cuyo comportamiento dinámico difiera del de edificaciones convencionales.

Indicarle al cliente que la instalación debe cumplir con la Ley 1228 de 2008 en lo referente a las zonas de reserva para carreteras de la red vial nacional, que establece fajas de retiro obligatorio, área de reserva o de exclusión para las carreteras que forman parte de la red vial nacional, y se prohíbe levantar cualquier

tipo de construcción o mejora: carreteras de primer orden 60 metros, segundo orden 45 metros, tercer orden 30 metros.

vial nacional, que establece fajas de retiro obligatorio, área de reserva o de exclusión para las carreteras que forman parte de la red vial nacional, y se prohíbe levantar cualquier tipo de construcción o mejora: carreteras de primer orden 60 metros, segundo orden 45 metros, tercer orden 30 metros.

Urabá:

Calle 97ª, Número 104 -13, Barrio Humedal.
Apartadó, Antioquia.
Teléfono: 828 66 57.

Occidente:

Carrera 11, Número 22ª-63.
San Jerónimo, Antioquia.
Teléfono: 858 02 96.

NIT: 900072303-1

Correo: buzoncorporativo@aguasregionales.com