

MATRIZ DE REQUISITOS VS 517

Contenido

Cambio de diámetro de acometida y medidor ok.....	2
Cambio o modificación en la acometida o medidor ok.....	3
Factibilidad para planes parciales ok.....	4
Instalación de medidores individuales y cambio clase de acometida para clientes Multiusuarios	¡Error! Marcador no definido.
Instalación nueva para servicio temporal constructores ok.....	7
Solicitud de Certificación de Viabilidad y Disponibilidad inmediata de servicios ok	9
Solicitud de servicio temporal ok.....	10
Solicitud de servicios de acueducto y/o alcantarillado	11
Solicitud para revisión de diseños conceptuales de redes locales.....	17
Solicitud para revisión de diseños definitivos de redes locales	19

AGUAS REGIONALES

Cambio de diámetro de acometida y medidor ok

1. DESCRIPCIÓN	Solicitud de aumento o disminución del tamaño de la tubería que conduce el agua potable o residual hasta la instalación, esta solicitud se hace de acuerdo con la utilización o uso que se le dé al servicio.
2. CANAL DE ATENCIÓN:	::: Oficinas de Atención al cliente ::: Escrito
3. FORMATO:	Formato solicitud de servicios
4. CLIENTE:	Propietario del inmueble o usuario del servicio autorizado
5. DOCUMENTOS:	::: Formato de solicitud de servicios completamente diligenciado ::: 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). o Consultar el Certificado de Libertad y tradición en la Ventanilla Única de Registro -V.U.R- (El solicitante no debe aportar el documento físico). ::: Persona natural: documento de identidad del solicitante ::: 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. ::: Usuario del servicio: adicional a lo anterior comunicación escrita de autorización del propietario del inmueble. ::: Cuando el diámetro del medidor es mayor a 1/2 pulgada, se debe diligenciar el formato "Dimensionamiento de acometida y medidor", en el cual se justifica el cambio.
6. REGISTRO:	Se crea un pedido en CRM, especificando en las observaciones la necesidad de hacer una visita previa donde se estime el valor del trabajo
7. OBSERVACIONES:	Los valores dependen de la resolución de precios vigentes por cada zona atendida por la empresa.

Cambio o modificación en la acometida o medidor ok

1. DESCRIPCIÓN	<p>Se puede realizar cualquiera de las siguientes transacciones:</p> <p>:: 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.</p> <p>:: 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.</p> <p>:: 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.</p> <p>:: 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.</p>
2. CANAL DE ATENCIÓN:	<p>:: Oficinas de Atención al Cliente</p> <p>:: Escrito</p> <p>:: Telefónico: solo para cambio de acometida alcantarillado y cambio de medidor.</p>
3. FORMATO:	Solicitud de servicio acueducto y alcantarillado
4. CLIENTE:	Propietario del inmueble o el usuario delegado
5. DOCUMENTOS:	<p>:: Formato Solicitud de servicio de acueducto y alcantarillado debidamente diligenciada y firmada por el solicitante.</p> <p>:: Persona natural: Cédula de ciudadanía</p> <p>:: Extranjeros: Cédula de Extranjería</p> <p>:: 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.</p> <p>:: Documento que acredite la propiedad del inmueble como predial o certificado de libertad.</p> <p>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.</p>
6. REGISTRO:	Se crea un pedido en CRM
7. OBSERVACIONES:	<p>:: En caso de que el cambio de medidor no sea ejecutado por la Empresa, el cliente debe diligenciar la solicitud anexando el</p>

	<p>certificado de calibración del medidor a instalar y la factura de compra del mismo.</p> <p>:: 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.</p> <p>:: 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.</p> <p>:: 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.</p> <p>:: 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.</p> <p>:: Por medio de esta opción un usuario puede solicitar la instalación o cambio de tapa y/o caja del medidor.</p>
--	--

Factibilidad para planes parciales ok

1. DESCRIPCIÓN	Solicitud que realiza el cliente para que la empresa establezca las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos de acueducto y alcantarillado para lotes que se desarrollan mediante planes parciales.
2. CANAL DE ATENCIÓN:	:: Oficinas de atención al cliente
3. FORMATO:	Solicitud de Factibilidad o Certificación de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios de Acueducto y Alcantarillado
4. CLIENTE:	Urbanizador, entidades públicas en proyectos que vinculan clientes – Cualquier persona que requiera la factibilidad de planes parciales.
5. DOCUMENTOS:	<p>:: Formato Solicitud de Factibilidad o Certificación de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios de Acueducto y Alcantarillado diligenciada.</p> <p>:: Plano urbanístico en una hoja tamaño carta, en el momento de concertar la visita, el cliente deberá presentar “Plano con planteamiento urbanístico en que se visualicen la ubicación de las unidades de actuación o gestión urbanística, plan vial, curvas de nivel, cronograma de ejecución y demanda de agua en litros por segundo requerida por cada unidad de gestión o de actuación”</p>
6. REGISTRO:	Se crea un pedido en CRM
7. OBSERVACIONES:	Se requiere para:

	<p>:: Factibilidad de servicios:</p> <p>:: Planes Parciales.</p> <p>Para efectos de ubicación del predio, se recomienda entregar Fotocopia de factura de energía propia o vecina</p> <p>No recibir la solicitud si el solicitante manifiesta que su requerimiento no se ajusta a las opciones indicadas en el formato (no es para un plan parcial) orientarlo a que diligencie el Formato de Prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>Si la solicitud es para un asunto diferente, por ejemplo, trámite de subsidio en Caja de Compensación Familiar, o es para información de redes existentes, entre otros, se le orienta para que envíe una solicitud en cualquiera de los canales definidos.</p> <p>Cuando la Factibilidad es para uso comercial, industrial o institucional se debe especificar qué tipo de proyecto se va a construir y el consumo estimado.</p> <p>Factibilidad para uso residencial, se debe especificar el número de viviendas para que el negocio pueda estimar el caudal de demanda de agua.</p> <p>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.</p> <p>El Urbanizador podrá solicitar de manera simultánea, la factibilidad para planes parciales y el certificado de viabilidad y disponibilidad inmediata de una unidad de gestión o unidad de actuación, deberá marcar simultáneamente ambas opciones en el formato y adjuntar los requisitos asociados a cada una.</p> <p>Glosario de Términos:</p> <p>Plan Parcial: son los instrumentos mediante los cuales se desarrollan y complementan las disposiciones de los planes de ordenamiento, para áreas determinadas del suelo urbano y para las áreas incluidas en el suelo de expansión urbana, además de las que deban desarrollarse mediante unidades de actuación urbanística, macroyectos u otras operaciones urbanas especiales, de acuerdo con las autorizaciones emanadas de las normas urbanísticas generales, en los términos previstos en la Ley 388 de 1997.</p>
--	---

1. DESCRIPCIÓN	Solicitud de un cliente con un solo medidor que surte agua para todo un edificio, o un solo medidor para varias casas o apartamentos y requiere individualizar la medición para cada instalación.
2. CANAL DE ATENCIÓN:	Oficinas de atención al cliente por solicitud directa de la filial
3. FORMATO:	Solicitud de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado (C-002)
4. CLIENTE:	El administrador de la copropiedad o el propietario del edificio a través de la Filial
5. DOCUMENTOS:	<p>:: Formato Solicitud de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado completamente diligenciado para el medidor general.</p> <p>:: Administrador de la Copropiedad: personería jurídica con máximo 3 meses de expedición, siempre y cuando estén registrados legalmente. En caso de no estar legalmente constituida la copropiedad, se debe presentar comunicación escrita de autorización de los propietarios de los inmuebles que conforman el edificio, autorizando a un delegado para hacer el trámite.</p> <p>:: Propietario del edificio: Consultar el Certificado de Libertad y tradición en la Ventanilla Única de Registro -V.U.R- (El solicitante no debe aportar el documento físico).</p> <p>:: Acta de asamblea con firmas de cada uno de los copropietarios que van a independizar.</p> <p>:: Comunicación escrita de autorización a un instalador particular que cumpla con los requisitos técnicos exigidos para realizar el trabajo.</p> <p>:: Copia de la cédula de ciudadanía de quien diligencia la solicitud</p> <p>:: Copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los propietarios</p> <p>:: Boleta de interventoría</p> <p>:: Última cuenta de servicios cancelada</p>
6. REGISTRO:	Se crea un pedido de cambio y de instalación nuevo para las interiores en el CRM, solicitud que realiza el Profesional Comercial de la Filial.
7. OBSERVACIONES:	<p>:: Aplica para clientes que se identifiquen como multiusuarios.</p> <p>:: Es obligatorio que el 100% de los copropietarios hayan firmado el acta de la asamblea.</p> <p>:: Se realiza a través de un contratista particular.</p> <p>:: Personal de la empresa verifica el cumplimiento de los siguientes requisitos técnicos:</p>

	<p>:: Estar completamente adecuadas las instalaciones internas de las unidades habitacionales</p> <p>:: Tener completamente colocados los centros de medición</p> <p>:: El cliente debe estar al día en sus pagos.</p> <p>:: En caso de que el medidor o los medidores sean adquiridos de manera particular, el cliente debe anexar el (los) certificado(s) de calibración del medidor y la factura de compra del mismo.</p>
--	--

Instalación nueva para servicio temporal constructores ok

1. DESCRIPCIÓN	Solicitud que realizan los constructores para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, durante la etapa de construcción.
2. CANAL DE ATENCIÓN:	<p>:: Oficinas de atención al cliente</p> <p>:: Oficinas administrativas Occidente - Urabá</p>
3. FORMATO:	Solicitud de servicios Acueducto y Alcantarillado
4. CLIENTE:	Urbanizador, constructor o instalador particular
5. DOCUMENTOS:	<p>:: Formato Solicitud de servicios acueducto y alcantarillado debidamente diligenciado y firmado por el titular de la licencia de construcción.</p> <p>:: Documento de identidad del solicitante o fotocopia si no es este quien presenta la solicitud.</p> <p>:: El solicitante es el titular de la licencia de Construcción o quien acredite Titularidad sobre el predio.</p> <p>:: Licencia de Construcción o Licencia de Urbanización. No es necesaria la Cédula Catastral como documento complementario.</p> <p>:: Comunicación escrita de autorización del cliente para que el trabajo sea ejecutado por un instalador particular, en esta debe especificarse el tiempo para el cual se requiere el servicio temporal, este plazo no puede superior a 1 año. La licencia de urbanización debe estar vigente como requisito para la construcción de redes.</p> <p>:: Demostrar que el inmueble cuenta tratamiento de aguas residuales a través de la certificación del prestador del servicio o la factura de alcantarillado, o 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.</p>

	<p>:: Número de factibilidad, para el proyecto o Certificado de Viabilidad o Disponibilidad Inmediata, en caso de que aplique.</p> <p>:: Compromiso de pago No.1 Representante Legal o Persona Natural (ver formatos identificados con el mismo nombre).</p> <p>:: Pagaré en blanco Representante Legal o Persona Natural y carta de instrucciones debidamente firmado.</p>
6. REGISTRO:	Se crea un pedido en CRM. En el campo observaciones digitar el número de la licencia de construcción, el número de pedido de la factibilidad o certificado de viabilidad y disponibilidad inmediata cuando aplique, y los diámetros de las acometidas. Importante el apéndice para las instalaciones temporales es el 05. Información que debe suministrar por medio de oficio desde el área comercial de la filial.
7. OBSERVACIONES:	<p>:: Verificar que en el campo de observaciones esté especificado el diámetro del medidor de acueducto y de la acometida de alcantarillado.</p> <p>:: La factibilidad aplica solo para planes parciales. El certificado de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata aplica para lotes objeto de licencia de urbanización o Unidades de Gestión o Adecuación urbanística en un plan parcial (para mayor detalle ver transacciones).</p> <p>:: Verificar que la dirección de la licencia sea igual a la dirección de la solicitud.</p> <p>:: Verificar la vigencia de la Factibilidad o el Certificado de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata, 5 años y 2 años respectivamente a partir de la fecha de su expedición.</p> <p>:: 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> :: 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.

	<p>:: 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.</p> <p>:: En caso de que el medidor o los medidores sean adquiridos de manera particular, el cliente debe anexar el (los) certificado(s) de calibración del medidor y la factura de compra del mismo.</p>
--	--

Solicitud de Certificación de Viabilidad y Disponibilidad inmediata de servicios ok

1. DESCRIPCIÓN	Solicitud de certificación de la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística o unidades de Gestión o de Actuación Urbanística de un plan parcial, a las redes matrices de servicios públicos existentes.
2. CANAL DE ATENCIÓN:	:: A través de las taquillas de atención
3. FORMATO:	Solicitud de Factibilidad o Certificación de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios de Acueducto y Alcantarillado
4. CLIENTE:	Urbanizador, entidades públicas en proyectos que vinculan clientes - Cualquier persona que requiera tramitar la aprobación de una licencia de urbanización o una unidad de gestión o actuación de un plan parcial
5. DOCUMENTOS:	<p>:: Solicitud de Factibilidad o Certificación de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios de Acueducto y Alcantarillado diligenciada</p> <p>:: Plano urbanístico del proyecto donde se indique en forma clara las vías aledañas y proyectadas donde se pueda verificar la ubicación.</p>
6. REGISTRO:	Se crea un pedido en CRM
7. OBSERVACIONES:	<p>Certificación de Viabilidad y Disponibilidad de servicios, se requiere para:</p> <p>:: Lotes que son objeto de licencia urbanística</p> <p>:: Unidades de Gestión o de Actuación Urbanística de un plan parcial</p> <p>No recibir la solicitud de Certificación de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios de Acueducto y Alcantarillado si el solicitante manifiesta que el predio de la solicitud no requirió el trámite de Licencia Urbanística y es objeto únicamente de Licencia de construcción. En estos casos orientarlo a que diligencie el Formato de Prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado C002. A excepción de usuarios</p>

	<p>en zonas rurales o que se identifique que se encuentran alejados de las redes de la empresa, para los cual se deberá diligenciar el formato para solicitud de Diagnóstico de acometida y radicarlo en el aplicativo Mercurio de la empresa Aguas Regionales</p> <p>Si la solicitud es para un asunto diferente, por ejemplo, trámite de subsidio en Caja de Compensación Familiar (COMFAMA, COMFENALCO), o es para información de redes existentes, entre otros, se le orienta para que envíe una comunicación y la radique en el aplicativo Mercurio de la empresa Aguas Regionales.</p> <p>Cuando la Disponibilidad y Viabilidad de servicios es para uso comercial, industrial o institucional se debe especificar qué tipo de proyecto se va a construir, número de locales a construir y el consumo estimado (solo se debe diligenciar uno de los dos campos disponibles: m3 al mes o litros por segundo; no deben estar diligenciados los dos, y es preciso que este campo esté diligenciado solo cuando se trata de una solicitud con al menos un inmueble No Residencial).</p> <p>Disponibilidad y Viabilidad de servicios para uso residencial, se debe especificar el número de viviendas para que el negocio pueda estimar el caudal de demanda de agua.</p> <p>Licencia Urbanística: Es la autorización previa para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y para realizar el loteo o subdivisión de predios, expedida por el curador urbano o la autoridad municipal competente, en cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen o complementen, en los Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP) y en las leyes y demás disposiciones que expida el Gobierno Nacional.</p> <p>Unidad de Gestión o de Actuación Urbanística: Es cada una de las porciones en las que se divide el Plan Parcial completamente delimitadas en el mismo.</p> <p>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.</p>
--	---

Solicitud de servicio temporal ok

1. DESCRIPCIÓN	Consiste en una conexión para suministrar el servicio de agua a una instalación temporal, con motivo de un evento público o privado, además de otros servicios no residenciales de carácter ocasional. La conexión se realiza por un período corto de tiempo, no superior a tres (3) meses.
2. CANAL DE ATENCIÓN:	Solicitud en la filial directamente (si se recibe en oficinas de EPM, se envía documentos a la filial).
3. FORMATO:	No aplica
4. CLIENTE:	Usuario del servicio o su delegado autorizado
5. DOCUMENTOS:	<p>:: Comunicación escrita dirigida a la Filial solicitando el servicio. En esta comunicación escrita se debe incluir:</p> <p>:: Nombre de quien realiza la solicitud</p> <p>:: Fecha de inicio y fin del evento</p> <p>:: Cantidad de agua requerida para la actividad</p> <p>:: Dirección donde se requiere el servicio temporal</p> <p>:: Dirección de facturación del servicio</p> <p>:: Anexar permiso de la entidad Municipal que autoriza el evento para el caso de espectáculos públicos no permanentes.</p>
6. REGISTRO:	No aplica, lo atiende directamente el Negocio.
7. OBSERVACIONES:	La dirección de facturación debe tener algún servicio domiciliario activo y estar al día con la Filial.

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:	<p>:: Solicitud de prestación de servicio de acueducto y alcantarillado</p> <p>:: Cuando se trata de diez o más instalaciones: Formato único para constructores aguas.</p>
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:	<p>:: Formato Solicitud de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado debidamente diligenciado y firmado por el solicitante.</p> <p>:: Persona natural: Cédula de Ciudadanía o de extranjería</p>

	<p>:: Extranjeros: Cedula de extranjería</p> <p>:: 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.</p> <p>:: Licencia de construcción para instalaciones por construir.</p> <p>:: Para inmuebles construidos 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. También puede presentar la factura o número de contrato de EPM del vecino más cercano si la vivienda está ubicada en una zona rural dispersa o corresponde a una construcción en un sitio que no tiene dirección asignada.</p> <p>:: Comunicación escrita de autorización del propietario del inmueble cuando este no es quien realiza la solicitud.</p> <p>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).</p> <p>:: 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</p> <p>:: La solicitud de acueducto y alcantarillado deben presentarse de manera conjunta.</p> <p>:: Factura de energía de la propiedad o factura de un vecino.</p> <p>Para Urabá: se requiere permiso de rotura cuando se trata de vías pavimentadas, excepto en Carepa.</p>
--	---

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 inmuebles construidos 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. También puede presentar la factura o número de contrato de EPM del vecino más cercano si la vivienda está ubicada en una zona rural dispersa o corresponde a una construcción en un sitio que no tiene dirección asignada.

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:

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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:</p> <p>:: 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.</p> <p>:: Persona natural: documento de identidad</p> <p>:: Extranjeros: Cédula de extranjería</p> <p>:: 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.</p> <p>:: 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</p> <p>:: Factura del servicio de energía.</p> <p>:: :: 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.</p> <p>Para los urbanizadores una vez terminada la ejecución del proyecto y se le hayan recibido las redes, para solicitar el servicio definitivo requiere:</p> <p>:: Formato único para constructores y urbanizadores debidamente diligenciado y firmado por el Representante Legal</p>
--	---

	<p>:: 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.</p> <p>:: Persona natural: documento de identidad</p> <p>:: Extranjeros: Cédula de extranjería</p> <p>:: Fotocopia de la cédula del representante legal</p> <p>:: Certificado de calibración del medidor y la factura de compra del mismo.</p> <p>:: Copia Licencia de construcción</p> <p>:: Certificado Documento de nomenclatura definitiva expedido por la alcaldía.</p> <p>:: Para Occidente certificado de estrato expedido por cada municipio.</p>
6. REGISTRO:	Se crea un pedido en CRM. En el campo observaciones digitar el número de licencia de construcción 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:	<p>Cuando el cliente solicita cambio de servicio temporal a definitivo, se tramita la solicitud a través de la transacción cambio de uso.</p> <p>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.</p> <p>En municipios donde no se tenga homologada la nomenclatura, el ingreso del pedido se debe realizar teniendo en cuenta:</p> <p>:: Si la instalación tiene el servicio de energía o gas ingresarlo con la misma instalación.</p> <p>:: Si no tiene otro servicio, solicitar la factura del vecino, e ingresarlo con esa instalación y un 1 al final seguido por la nomenclatura.</p> <p>:: 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</p>

	<p>realicen al usuario se realizaran con el personal operativo de la empresa.</p> <p>:: El predio debe estar ubicado en el perímetro actual de servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>:: 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.</p> <p>:: 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, validacion que realizará en terreno el prestador).</p> <p>De acuerdo con las condiciones de la instalación podrá elegir con quien ejecutará el trabajo, teniendo en cuenta lo siguiente: Ejecutor Aguas Regionales:</p> <p>:: Edificaciones de 3 pisos en adelante</p> <p>:: 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.</p> <p>Nota: en estos casos la instalación a los servicios de acueducto y alcantarillado será ejecutada con cobro al usuario en la factura de servicio.</p> <p>:: 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).</p> <p>:: 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.</p> <p>:: Debe diligenciarse en las observaciones de la solicitud la calidad en la que el usuario está solicitando el servicio: propietario, arrendatario, tenedor o poseedor.</p> <p>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:</p> <p>:: Aeropuertos (lo que requiera autorización de la aeronáutica civil).</p>
--	--

	<p>:: La construcción, de proyectos de infraestructura de la red vial y férrea.</p> <p>:: Infraestructura para la exploración, explotación y distribución de recursos naturales no renovables, como hidrocarburos y minerales e hidroeléctricas.</p> <p>:: La construcción de las edificaciones necesarias para la infraestructura militar y policial destinadas a la defensa y seguridad nacional.</p> <p>:: Hidroeléctricas, y sistemas de abastecimiento de agua, saneamiento y suministro de energía.</p> <p>:: 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
--	--

Solicitud para revisión de diseños conceptuales de redes locales

1. DESCRIPCIÓN	Solicitud para que en la fase de ingeniería, se realice la definición y documentación de la concepción del proyecto, con base en los estudios previos, parámetros hidráulicos y demás condiciones específicas de este.
2. CANAL DE ATENCIÓN:	:: Oficinas de atención al cliente
3. FORMATO:	Solicitud de reunión diseño conceptual
4. CLIENTE:	Cualquier persona que requiera reunión para realizar la aprobación del diseño conceptual.

5. DOCUMENTOS:	<p>Primera reunión:</p> <p>:: Formato de solicitud de revisión del diseño conceptual completamente diligenciado.</p> <p>:: Archivo del proyecto en coordenadas reales en formato CD (cuando se haga uso del canal de atención Proyectos Constructivos en la web, es necesario que sea en formato dwf y en formato PDF).</p>
6. REGISTRO:	<p>Se crea un pedido en CRM</p> <p>En el momento de ingresar el pedido en CRM, tener en cuenta que en la casilla número de reunión, siempre se asigna el número 1, ya que, si son necesarias reuniones posteriores, se programarán directamente con el ingeniero de la filial.</p>
7. OBSERVACIONES:	<p>Durante la etapa de diseño conceptual, le serán solicitados los siguientes documentos, los cuales serán cargados al expediente del usuario en ENTER por parte de la filial:</p> <p>:: Soporte de la información de la presencia del nivel freático en el proyecto (Estudio de suelos) y propuesta de manejo.</p> <p>:: Planos de vías y de rasantes definitivos aprobados por la entidad competente</p> <p>:: Documento aprobado por entidad competente de la Licencia de urbanismo vigente</p> <p>:: Planos aprobados por la entidad competente asociados a la licencia de urbanismo vigente.</p> <p>:: Concepto geotécnico para el trazado de las redes</p> <p>:: Plano de investigación de redes</p> <p>:: Propuesta de trazado de redes y planos asociados</p> <p>:: Copia de factura de servicios públicos donde se cobra el consumo de la obra</p> <p>Nota: En la interventoría se debe precisar que es propia del urbanizador porque la filial no cuenta con este servicio.</p> <p>:: 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</p>

	<p>o mejora: carreteras de primer orden 60 metros, segundo orden 45 metros, tercer orden 30 metros.</p> <p>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:</p> <p>:: Aeropuertos (lo que requiera autorización de la aeronáutica civil)</p> <p>:: La construcción, de proyectos de infraestructura de la red vial y férrea.</p> <p>:: Infraestructura para la exploración, explotación y distribución de recursos naturales no renovables, como hidrocarburos y minerales e hidroeléctricas.</p> <p>:: La construcción de las edificaciones necesarias para la infraestructura militar y policial destinadas a la defensa y seguridad nacional.</p> <p>:: Hidroeléctricas, y sistemas de abastecimiento de agua, saneamiento y suministro de energía.</p> <p>:: 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.</p>
--	--

Solicitud para revisión de diseños definitivos de redes locales

1. DESCRIPCIÓN	De acuerdo con lo definido en la etapa de diseño conceptual, se debe presentar a EPM los planos, memorias de cálculo y especificaciones suficientemente detallados para ser revisados y definir que sean aptos para la construcción de las obras civiles.
2. CANAL DE ATENCIÓN:	:: Oficinas de atención al cliente
3. FORMATO:	Solicitud de revisión del diseño definitivo
4. CLIENTE:	Urbanizador, constructor, ingeniero diseñador del Proyecto Urbanístico o Ingeniero Interventor.
5. DOCUMENTOS:	<p>:: Formato Solicitud de revisión diseño definitivo completamente diligenciado.</p> <p>:: Otros documentos particulares del proyecto como memorias de cálculo, planos de diseño, documentación urbanística, de acuerdo con lo visto en la etapa de diseño conceptual del proyecto y de las listas de chequeo de revisión de diseño definitivo.(En caso de inquietudes puede consultar estas listas en la página web de Aguas Regionales:</p>

	<p>https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Proveedores-y-contratistas/Planes-parciales-y-urbanizadores).</p> <p>A través de la oficina virtual, el urbanizador subirá los archivos solicitados y será la unidad de gestión y desarrollo urbanístico de la filial quien revisará y solicitará la información adicional que se requiera.</p> <p>Si la atención se lleva a cabo desde las oficinas de atención al cliente, la documentación se recibirá en formato CD, pero será la unidad de gestión y desarrollo urbanístico de la filial quien revisará y solicitará la información adicional que se requiera.</p>
6. REGISTRO:	<p>Se crea un pedido en CRM</p> <p>En el momento de ingresar el pedido en CRM, tener en cuenta que en la casilla número de reunión, siempre se asigna el número 1, ya que, si son necesarias reuniones posteriores, se programarán directamente con el ingeniero de la filial.</p>
7. OBSERVACIONES:	<p>::: Indicarle al cliente que la instalación debe cumplir con la Ley 1228 de 2008 en lo referente a las zona 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.</p> <p>::: Ver Guía recibir y tramitar diseños.</p> <p>Nota: En la interventoría se debe precisar que es propia del urbanizador porque la filial no cuenta con este servicio.</p>