



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

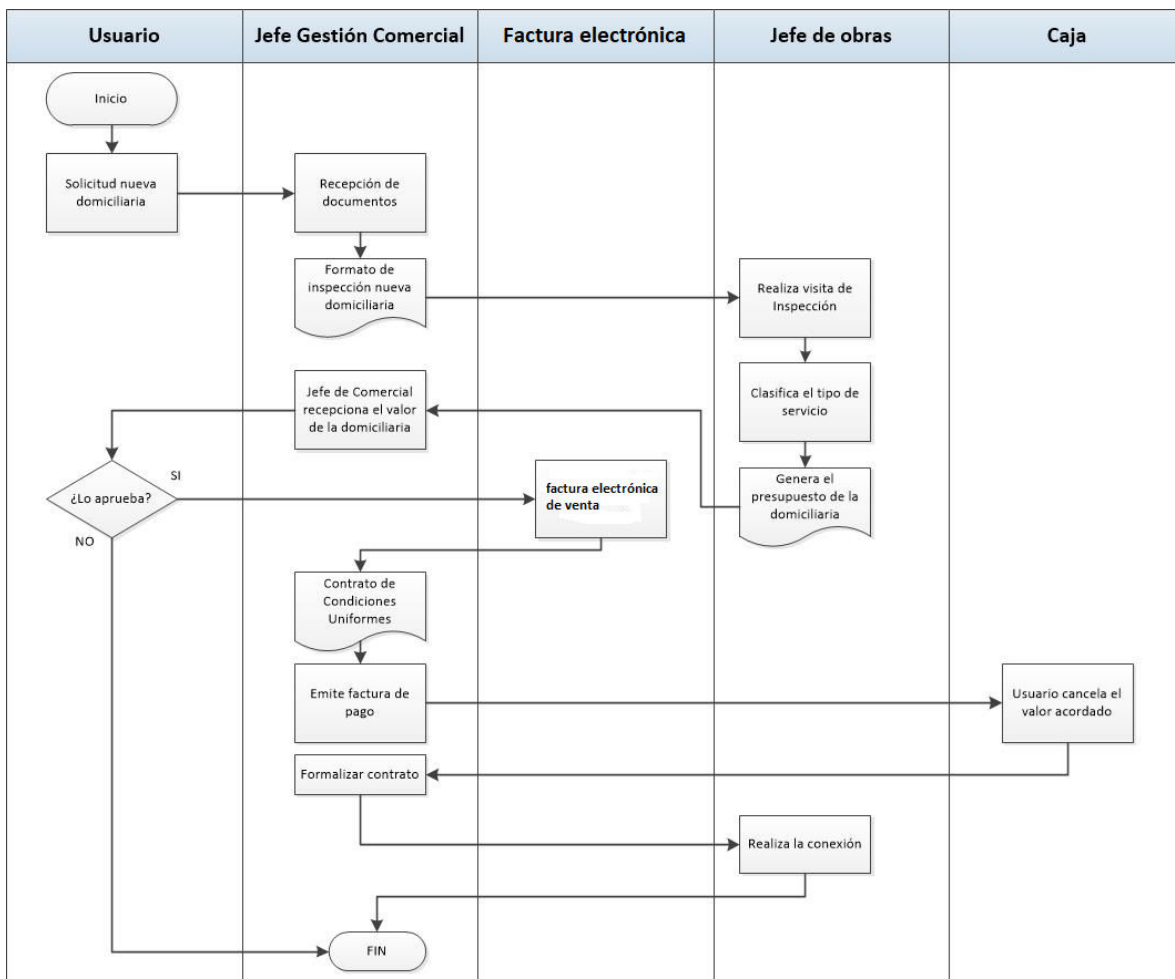
TRAMITES Y SERVICIOS



CONEXIÓN A LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Las personas que deseen adquirir el servicio por primera vez deben hacer la solicitud en el área de Gestión Comercial, radicando los siguientes documentos:

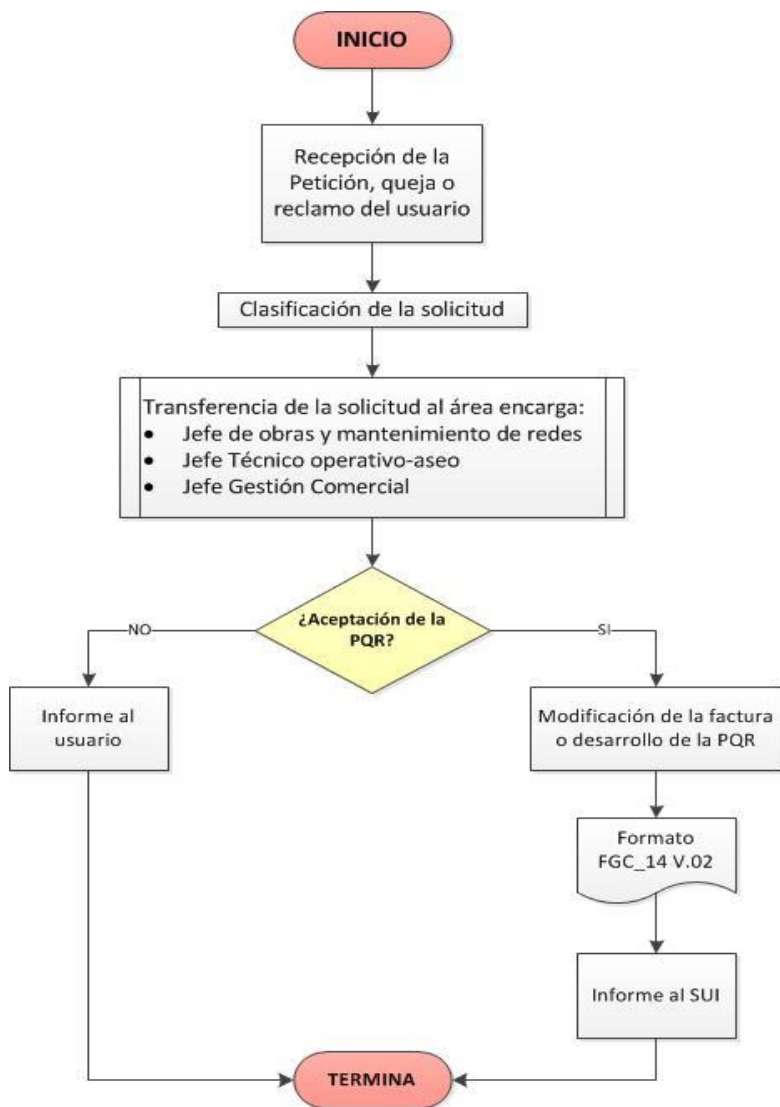
- Fotocopia cedula de ciudadanía del propietario
- Fotocopia recibo de un vecino (agua)
- Fotocopia certificado libertad y tradición
- Certificación de la oficina de estratificación del municipio
- Cancelar valor de inspección \$ 43.000





PRESENTAR UNA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO

Para presentar su Petición, Queja o Reclamo en la oficina de atención al cliente, lo puede hacer en los horarios de lunes a viernes de 08:00 a.m. – 12:00 p.m. y de 02:00 p.m. – 05:30 p.m., como requisito siempre debe presentar la factura objeto de reclamación.





EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



REPOSICIÓN DE MEDIDOR:

El medidor es el equipo destinado a registrar y garantizar la correcta medición del consumo de agua de cada usuario. Cuando se determine que el medidor presenta fallas en su funcionamiento, deterioro, daños o cualquier otra condición que afecte su adecuada operación, se podrá solicitar su reposición.

El costo del nuevo medidor podrá ser incluido en la factura del servicio público y financiado mediante cuotas fijas, de acuerdo con las condiciones establecidas por la empresa.

Requisitos y procedimiento para la reposición:

- Para solicitar y autorizar la reposición del medidor, el usuario deberá acercarse a la oficina de Gestión Comercial y presentar la factura del servicio o suministrar el número o código de suscriptor.
- El usuario también podrá adquirir el medidor por su cuenta en el mercado local, siempre que este cumpla con las especificaciones técnicas establecidas por la empresa prestadora.
- Una vez adquirido el medidor, el usuario deberá presentar ante la oficina de Gestión Comercial el equipo y la respectiva certificación o carta de calibración, para su revisión, registro y posterior autorización de instalación.
- La instalación o cambio del medidor será realizada por la empresa prestadora y, cuando el equipo haya sido adquirido directamente por el usuario y cumpla con los requisitos técnicos establecidos, no generará costo por concepto de instalación.
- El medidor deberá cumplir con las características técnicas y metrológicas exigidas por la empresa, con el fin de garantizar que la medición del consumo se realice de manera confiable y adecuada.



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



APROBACIÓN DE PLANOS HIDRÁULICOS E HIDROSANITARIOS Y CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Requisitos:

1. Memoria de calculo de los diseños Hidráulicos, Hidro-Sanitarios y de aguas lluvias (Edificación Mayores de Tres Pisos)
2. Planos Hidráulicos y Sanitarios de la edificación (3 Copias)
3. Medio Magnético tanto de los planos como memoria de calculo (CD)
4. Fotocopia de la tarjeta profesional del Ingeniero Civil y/o Arquitecto (Carta de responsabilidad, 3 años de experiencia)
5. Oficio de solicitud de disponibilidad de servicio (Dirigida a la oficina de Obras y mantenimiento de Redes)
6. Paz y salvo emitido por la oficina de Gestión comercial, especificando que en el inmueble donde se va a construir no posee deuda con Empopamplona por concepto de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
7. Solicitud Inspección Aprobación de Planos (Oficina de Gestión Comercial)
 - Certificado de libertad y Tradición del predio.
 - Fotocopia de cedula del propietario.
 - Recibo de los servicios AAA de un vecino.
 - Cancelar valor inspección \$43.000 en las entidades recaudadoras oficiales.

Nota: Los anteriores documentos deben ser radicados en la oficina de Gestión Comercial



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LA FACTURA

La actualización de los datos registrados en la factura del servicio de acueducto y alcantarillado permite mantener actualizada la información del propietario y del inmueble asociado a la cuenta del servicio.

Para realizar este trámite, el usuario deberá acercarse a la oficina de **Gestión Comercial** y presentar los siguientes documentos:

- **Certificado de Libertad y Tradición del inmueble**, con el fin de acreditar la titularidad del predio.
- **Cédula de ciudadanía del propietario** del inmueble.
- **Factura del servicio público**, correspondiente al inmueble objeto de la actualización.

Una vez verificada la documentación, la empresa procederá a realizar la actualización de los datos en el sistema comercial, de acuerdo con la información acreditada por el solicitante.



CAMBIO DE LA CLASE DE USO/ESTRATO DE UN INMUEBLE AL CUAL SE LE BRINDA EL SERVICIO DE AAA



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

El usuario que requiera solicitar la modificación del estrato socioeconómico o de la clase de uso registrada para un inmueble deberá adelantar el trámite de manera presencial ante la oficina de Atención al Usuario, presentando la documentación correspondiente.

Cambio de estrato:

Para solicitar el cambio de estrato, el usuario deberá:

- Presentar de manera física en la oficina de Atención al Usuario el certificado de estratificación expedido por la Oficina de Planeación Municipal.
- Presentar la factura del servicio correspondiente al inmueble objeto de la solicitud.

Cambio de clase de uso:

Para solicitar el cambio de la clase de uso del inmueble, el usuario deberá:

- Solicitar ante la oficina de Atención al Usuario una visita técnica para verificar la clase de uso que corresponde al inmueble.
- Presentar el certificado de estratificación expedido por la Oficina de Planeación Municipal.
- Presentar la factura del servicio objeto de la solicitud.

Nota: El trámite deberá realizarse de manera presencial. La modificación solicitada estará sujeta a la verificación y validación de la información y documentación aportada por el usuario.



ACUERDO DE PAGO



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

El acuerdo de pago podrá ser suscrito únicamente por el propietario del inmueble, quien deberá acreditar su identidad y cumplir con las condiciones establecidas por la empresa para la formalización del acuerdo.

Para realizar este trámite, el propietario deberá presentar:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario del inmueble.
- Realizar un abono inicial, correspondiente al porcentaje establecido por la empresa, en la oficina de Gestión Comercial, de conformidad con las condiciones y disposiciones contempladas en el Manual Interno de Recuperación de Cartera.

Una vez verificada la documentación y efectuado el abono inicial correspondiente, se procederá a la elaboración y suscripción del respectivo acuerdo de pago, de acuerdo con las condiciones autorizadas por la empresa.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO

La **reinstalación o reconexión del servicio de acueducto por morosidad** corresponde al restablecimiento del servicio una vez se haya subsanado la causa que originó su suspensión o corte, de conformidad con las condiciones establecidas por la empresa.

Documentos y requisitos requeridos:



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

1. Factura debidamente cancelada.
2. En caso de optar por la financiación de la deuda, el usuario podrá elegir una de las siguientes alternativas:
 - Realizar un abono del porcentaje solicitado en la oficina de atención al usuario o gestión comercial.
 - Suscribir un acuerdo de pago, de conformidad con las condiciones establecidas en el Manual Interno de Recuperación de Cartera.

Proceso:

1. El usuario deberá acercarse a la Oficina de Atención al Usuario o a la Oficina del Área de Gestión Comercial, presentando la factura debidamente cancelada o acreditando el cumplimiento de alguna de las alternativas de financiación anteriormente señaladas.
2. Una vez verificado el pago, el abono o la formalización del acuerdo de pago, según corresponda, se procederá a emitir la orden de reinstalación y/o reconexión del servicio.
3. La reinstalación y/o reconexión del servicio se efectuará dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, contadas a partir de la emisión de la respectiva orden, sujeto a las condiciones operativas y técnicas requeridas para su ejecución.
4. El valor de la reconexión será cobrada en la próxima facturación.