

TRÁMITES – DIRECCIÓN COMERCIAL

TRÁMITE No 1: ¿CÓMO SOLICITAR LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO?

¿Cuándo se solicita?

La instalación del servicio de acueducto y alcantarillado debe solicitarse cuando estos se encuentren disponibles en su zona. En ese caso, es obligatorio vincularse como usuario y cumplir con las obligaciones establecidas.

Requisitos

Para realizar la solicitud de instalación de nuevos servicios, el solicitante debe aportar el documento de identidad que corresponda:

- **Persona natural:** Copia de la cédula de ciudadanía, extranjería o pasaporte.
- **Persona jurídica:** Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, no mayor a 3 meses; y Proporcionar la dirección del predio conforme su nomenclatura y adicionalmente un punto de referencia.

Para contratar los servicios deberá aportar la documentación de titularidad del predio según la calidad con la cual actúa así:

- **Poseedores:** Escritura pública declaratoria de posesión ante notario, o en su defecto certificado expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Go Catastral).
- **Tenedores:** Contrato de arrendamiento, tenencia o declaración notarial de tenedor legítimo y anexar la autorización del propietario para este trámite.
- El predio debe tener instalado el punto hidráulico de conexión en zona de andén, a nivel de piso, en la parte de afuera del predio para realizar el empalme con la acometida de acueducto y/o el registro o cámara de alcantarillado.
- AGUAS DE TOROBÉ S.A.S. E.S.P. programará visita técnica al inmueble para verificar la viabilidad de la conexión del nuevo servicio y elaborar el presupuesto de los trabajos necesarios para la acometida de acueducto y/o alcantarillado.
- Para que AGUAS DE TOROBÉ S.A.S. E.S.P. efectúe la instalación del servicio es indispensable cancelar el presupuesto o acordar una forma de pago según las facilidades disponibles.



Cra 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

¿Dónde presentar la solicitud?

La solicitud se debe presentar directamente en nuestra oficina:

- Oficina Aguas de Torobé S.A.S. E.S.P: Carrera 18 No 19 - 09 Calle del comercio
- Horario de atención: Lunes a viernes: 8:00 am – 12:00 pm / 2:00 pm – 5:00 pm

TRÁMITE No 2: ¿CÓMO SOLICITAR UN DUPLICADO DE LA FACTURA?

Requisitos

Para realizar la solicitud de duplicado de la factura, el solicitante debe aportar:

- **Persona natural:** Copia de la cédula de ciudadanía, extranjería o pasaporte.
- **Persona jurídica:** Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, no mayor a 3 meses.

La persona debe llevar copia de algún recibo antiguo, número de factura o nombre de algún titular vecino.

¿Dónde presentar la solicitud?

La solicitud se debe presentar directamente en nuestra oficina y no tiene ningún costo:

- Oficina Aguas de Torobé S.A.S. E.S.P: Carrera 18 No 19 - 09 Calle del comercio
- Horario de atención: Lunes a viernes: 8:00 am – 12:00 pm / 2:00 pm – 5:00 pm

TRÁMITE No 3: ¿CÓMO SOLICITAR EL CAMBIO DE NOMBRE DE SUScriptor DE LA FACTURA?

¿Cuándo solicitarlo?

El propietario, el suscriptor y el usuario son solidariamente responsables de las obligaciones del contrato de servicios públicos. Por consiguiente, siempre que ocurran cambios en la titularidad del bien inmueble, es deber del propietario actualizar su información ante AGUAS DE TOROBÉ S.A.S E.S.P, conforme los requisitos y documentación establecida.

Requisitos:

- Para el cambio del nombre del suscriptor de la factura, es necesario que la factura se encuentre al día.

e-mail: aguasdetorobesas@gmail.com



Ora 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

- El solicitante debe aportar documento de identidad:
 - **Persona natural:** Copia de la cédula de ciudadanía, extranjería o pasaporte.
 - **Persona jurídica:** Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, no mayor a 3 meses.
- El solicitante debe aportar el documento de titularidad del predio según la calidad con la cual actúa así:
 - **Propietarios:** Certificado de Libertad y Tradición del inmueble con expedición no mayor a 3 meses.
 - **Poseedores:** Escritura pública declaratoria de posesión ante notario, o en su defecto certificado expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Go Catastral).
 - **Tenedores:** Contrato de arrendamiento, tenencia o declaración notarial de tenedor legítimo y autorización del propietario para este trámite.
- El solicitante debe aportar el Certificado catastral expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi -IGAC-, cuando la dirección del documento de propiedad no coincida con el descrito en la factura del servicio de agua

Dónde presentar la solicitud

Una vez la persona tenga toda la documentación es necesario que se acerque a nuestra oficina para realizar el trámite correspondiente:

- Oficina Aguas de Torobé S.A.S. E.S.P: Carrera 18 No 19 - 09 Calle del comercio
- Horario de atención: Lunes a viernes: 8:00 am – 12:00 pm / 2:00 pm – 5:00 pm

TRÁMITE No 4: ¿CÓMO SOLICITAR EL CAMBIO / CORRECCIÓN DE DIRECCIÓN DE RESIDENCIA DE LA FACTURA?

Requisitos:

- El solicitante debe aportar de Agustín Codazzi (Go Catastral), donde conste la dirección del inmueble, conforme la nomenclatura catastral vigente.

Dónde presentar la solicitud:

La solicitud de corrección de la dirección del predio indicada en la factura debe presentarse

e-mail: aguasdetorobesas@gmail.com



Ora 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

siempre anexando la documentación requerida directamente en nuestra oficina.

- Oficina Aguas de Torobé S.A.S. E.S.P: Carrera 18 No 19 - 09 Calle del comercio
- Horario de atención: Lunes a viernes: 8:00 am – 12:00 pm / 2:00 pm – 5:00 pm

TRÁMITE No 5: ¿CÓMO SOLICITAR LA IDEPENDENCIA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO?

¿Cuándo solicitarlo?

Siempre y cuando el propietario de los inmuebles quiera independizar el costo de los servicios.

Requisitos:

- El solicitante debe aportar documento de identidad:
 - **Persona natural:** Copia de la cédula de ciudadanía, extranjería o pasaporte.
 - **Persona jurídica:** Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, no mayor a 3 meses.

Dónde presentar la solicitud:

La solicitud debe presentarse siempre anexando la documentación requerida directamente en nuestra oficina.

- Oficina Aguas de Torobé S.A.S. E.S.P: Carrera 18 No 19 - 09 Calle del comercio
- Horario de atención: Lunes a viernes: 8:00 am – 12:00 pm / 2:00 pm – 5:00 pm

TRÁMITE No 6: ¿CÓMO SOLICITAR UN CONVENIO DE PAGO?

¿Cuándo solicitarlo?

Se hace la solicitud cuando el usuario se encuentra en mora de sus obligaciones con 3 o más facturas o cuando existen condiciones de fuerzas mayores y precarias que le dificulta pagar la obligación total de los meses adeudados al usuario.

Requisitos:

- Copia de la última factura vigente
- El solicitante debe aportar documento de identidad:
 - **Persona natural:** Copia de la cédula de ciudadanía, extranjería o pasaporte.

e-mail: aguasdetorobesas@gmail.com



Ora 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

- **Persona jurídica:** Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, no mayor a 3 meses.

Dónde presentar la solicitud:

La solicitud debe presentarse siempre anexando la documentación requerida directamente en nuestra oficina.

- Oficina Aguas de Torobé S.A.S. E.S.P: Carrera 18 No 19 - 09 Calle del comercio
- Horario de atención: Lunes a viernes: 8:00 am – 12:00 pm / 2:00 pm – 5:00 pm

e-mail: aguasdetorobesas@gmail.com