

# Trámites

- A** Instalación del Servicio de Acueducto y/o Alcantarillado.
- B** Cambio de Suscriptor en la Factura.
- C** Cambio de Estrato.
- D** Corrección de Dirección.
- E** Baja del Contrato o Retiro del Producto.


## **A** ¿Cómo Solicitar Una Instalación Del Servicio De Acueducto Y/O Alcantarillado?

- 1.** El usuario puede descargar el formulario de solicitud a través de nuestra página web, por medio del siguiente Link.

 <https://www.veolia.com.co/monteria/fss> 

adjuntar los requisitos solicitados según el caso.

- 2.** Una vez tenga los documentos debe enviar los mismos a través de nuestro correo electrónico

 **co-solicitudes.monteria@veolia.com**

donde se procesa su solicitud y se proporcionará un radicado.

- 3.** Esperar la visita para presupuestar el servicio solicitado.

- 4.** Estar atento al correo electrónico donde se le enviará carta de respuesta sobre el valor del servicio y los métodos de pago, luego la empresa estará esperando la respuesta sobre el método de pago escogido.

- 5.** Una vez el usuario acepte el valor y manifieste la forma de pago, la empresa enviará vía correo electrónico el cupón de pago según lo acordado.

- 6.** Enviar el soporte de pago por medio del correo electrónico para proceder a la instalación correspondiente.

## **B** ¿Cómo Solicitar Cambio De Suscriptor En La Factura?

**1.** El usuario debe realizar la solicitud a través del correo electrónico

 **co\_pqr.monteria@veolia.com**

de forma personal o por escrito, en las oficinas de atención al cliente ubicada en:

 **Calle 29 N° 02 - 07 Centro, Montería Córdoba.**

**2.** El Solicitante debe aportar en la solicitud los siguientes documentos en formato PDF:

- Certificado de Tradición y Libertad vigente (No mayor a un mes).
- Copia de la cédula.
- Copia de la última factura emitida.

# C

## ¿Cómo Solicitar Cambio De Estrato?

**1.** Realizar la solicitud a través del siguiente correo electrónico:

 **co\_pqr.monteria@veolia.com**

o por escrito la cual podrá radicar en las oficinas de atención al cliente ubicada en

 **Calle 29 N° 02 - 07 Centro Monteria Córdoba.**

**2.** El solicitante debe aportar en la solicitud los siguientes documentos en formato PDF:

- Copia del certificado de la Secretaría de Planeación Distrital donde conste la estratificación del predio
- Copia de la última factura emitida

# D

## ¿Cómo requerir Corrección de Dirección?

**1.** Realizar la solicitud a través del siguiente correo electrónico:

 [co\\_pqr.monteria@veolia.com](mailto:co_pqr.monteria@veolia.com)

o por escrito la cual podrá radicar en las oficinas de atención al cliente ubicada en

 **Calle 29 N° 02 - 07 Centro Monteria Córdoba.**

**2.** El solicitante debe debe aportar con la solicitud los siguientes documentos en formato PDF:

- Copia del certificado de Instituto Geografico Agustín Codazzi (IGAC), donde conste la dirección del inmueble.
- Copia de la factura.

# E

## ¿Cómo solicitar la Baja del Contrato o Retiro del Producto?

**1.** El propietario debe realizar la solicitud a través del correo electrónico

 [co\\_pqr.monteria@veolia.com](mailto:co_pqr.monteria@veolia.com)

o por escrito la cual podrá radicar en las oficinas de atención al cliente ubicada en

 **Calle 29 N° 02 - 07 Centro Monteria Córdoba.**

**2.** El Solicitante debe aportar con el oficio de la solicitud los siguientes documentos en formato PDF:

- Certificado de Tradición y Libertad vigente (No mayor a un mes).
- Copia de la cédula.
- Copia de la última factura al día.
- Comunicación informando el motivo de la solicitud.

**3.** Adicional debe cumplir los siguientes requisitos

- Encontrarse a paz y salvo por todo concepto.
- El inmueble debe estar unificado a otro o demolido.