



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

9. TRÁMITES Y SERVICIOS

Servicio de Energía, Acueducto-Alcantarillado y Telecomunicaciones




1. Adquisición de Servicio de Acueducto y/o Alcantarillado
2. Cambio de clase de uso al cual se le presta el servicio
3. Cambio de Tarifa
4. Cambio de tarifa para hogares comunitario e ICBF
5. Conexión a los servicios públicos
6. Facilidades de pago para los deudores por servicios prestados
7. Factibilidad de servicios públicos
8. Independización de servicios públicos
9. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores
10. Instalación Temporal
11. Restablecimiento del servicio público
12. Suspensión del servicio público
13. Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos
14. Duplicado de recibos de pago
15. Cambios en la factura de servicio público

1. Adquisición de Servicio de Acueducto y/o Alcantarillado

- Adquisición de Servicio de Acueducto y/o Alcantarillado

- **Definición:** suscribirse a la empresa firmando el Contrato de Condiciones Uniformes para acceder al servicio de Acueducto y/o Alcantarillado (Si aplica)
- **Solicitudes relacionadas:** Ventas de los productos como Medidores, Tubería Flexible, Llaves, etc.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en pqr@servaf.com



 Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
 Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
 Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com

@ servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com

Síguenos en Twitter: @servaf_esp - Facebook: servaf_esp

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

2. Cambio de clase de uso al cual se le presta el servicio

- Servicios suplementarios

- **Definición:** Activar, desactivar o cambio de suscriptor según Contrato de Condiciones Uniformes, Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.
- **Solicitudes relacionadas:** Todos los servicios suplementarios (suspensión temporal, corte, cambio de suscriptor, cambio de medidor, reporte de daños, etc.)
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en pqr@servaf.com

3. Cambio de Tarifa

- Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público




- **Definición:** Cambiar la clase de uso actual del inmueble en el cual se presta el servicio público de acuerdo con la utilización que éste tiene, puede ser residencial, industrial, comercial, oficial o especial.
- **Solicitudes relacionadas:** Cambios de tarifa y/o de uso entre Residencial, Comercial, Industrial, Inquilinatos, Oficial.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en pqr@servaf.com

4. Cambio de tarifa para hogares comunitario e ICBF





- Cambio de tarifa de servicios públicos

- **Definición:** Modificar la tarifa de servicios públicos de un inmueble, por cambios en el uso y destinación del inmueble.



 Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
 Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
 Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!

 Web: www.servaf.com
 servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
  Síguenos en Twitter: @servaf_esp - Facebook: servaf_esp



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.

NIT. 800.169.470-7

- **Solicitudes relacionadas:** Cambios de tarifa y/o de uso entre Residencial, Comercial, Industrial, Inquilinatos, Oficial.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en pqr@servaf.com

•

5. Conexión a los servicios públicos

- Conexión a los servicios públicos

- **Definición:** Acceder al servicio público para un predio residencial, comercial, industrial, oficial o especial.
- **Solicitudes relacionadas:** Solicitudes nuevas de los servicios de acueducto, alcantarillado.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en pqr@servaf.com

6. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones por servicios prestados




- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones por servicios prestados

- **Definición:** Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de las obligaciones por servicios prestados.
- **Solicitudes relacionadas:** Financiaciones de todos los servicios.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en directorcomercial@servaf.com, subgerenciacomercial@servaf.com

7. Factibilidad de servicios públicos

- Factibilidad de servicios públicos



 Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
 Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
 Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com

@ servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com

Síguenos en Twitter: @servaf_esp - Facebook: servaf_esp

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

- **Definición:** Obtener el documento mediante el cual se establecen las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos dentro de procesos de urbanización que se adelanten mediante un plan parcial.
- **Solicitudes relacionadas:** Factibilidad de servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en subgerenciacomercial@servaf.com

8. Independización de servicios públicos

- Servicios suplementarios

- **Definición:** Autorización de nuevas acometidas para atender una o varias unidades segregadas de un inmueble.
- **Solicitudes relacionadas:** Solicitudes de Independizaciones de acueducto y/o alcantarillado.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en pqr@servaf.com, directorcomercial@servaf.com
-

9. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores

- Servicios suplementarios

- **Definición:** Instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos reales de los usuarios.
- **Solicitudes relacionadas:** Cambio medidor acueducto.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en micromedicion@servaf.com, controlperdidas@servaf.com

10. Instalación Temporal

- Servicios suplementarios

- **Definición:** Conexión temporal del servicio público en obras en construcción y espectáculos públicos no permanentes u otros servicios no residenciales de carácter ocasional.



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com
servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
Síguenos en Twitter: @servaf_esp - Facebook: servaf_esp

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.

NIT. 800.169.470-7

- **Solicitudes relacionadas:** Solicitudes de Instalaciones temporales de Acueducto.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en subgerenciacomercial@servaf.com

11. Restablecimiento del servicio público

- Restablecimiento del servicio público

- **Definición:** Conectar nuevamente el servicio público a un inmueble al cual se le había suspendido.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en gestorcomercial@servaf.com, asesor1@servaf.com

12. Suspensión del servicio público

- Servicios suplementarios

- **Definición:** Suspender el servicio público por mutuo acuerdo entre el suscriptor y el prestador del servicio.
- **Solicitudes relacionadas:** Clausura Contrato de Condiciones Uniformes.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en gestorcomercial@servaf.com, asesor1@servaf.com




13. Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos





- Servicios suplementarios

- **Definición:** Obtener el documento mediante el cual se certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de la licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes
- **Solicitudes relacionadas:** Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos acueducto y/o alcantarillado.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en subgerenciacomercial@servaf.com

14. Duplicado de recibos de pago



 Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
 Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
 Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937

 Web: www.servaf.com
 servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
  Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidada!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

- Servicios suplementarios

- **Definición:** Obtener la fiel copia del recibo de pago en caso de pérdida o deterioro.
- **Solicitudes relacionadas:** Duplicados de servicios.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en www.servaf.com, pqr@servaf.com

15. Cambios en la factura de servicio público

- Servicios suplementarios

- **Definición:** Modificar la información registrada en la base de datos del servicio público concerniente al nombre del propietario, dirección y/o al estrato del predio.
- **Cesión de derechos, cambio de nombre, adición o modificación de teléfono, e-mail, tipo y número de identificación. Cambio de estrato. Cambios de dirección. Cambios de dirección de correspondencia.**
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, requisitos y normas en pqr@servaf.com, directorcomercial@servaf.com



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com
servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
Síguenos en Twitter: @servaf_esp - Facebook: servaf_esp

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com



servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com



Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!