

**Resolución N° 038 de 2022
(AGOSTO 26 de 2022)**

Por la cual se crea el Manual del procedimiento para la recepción, revisión, manejo y creación de matrículas en la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Vélez - Emprevel E.S.P.

**EL AGENTE ESPECIAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
EMPREVELE.S.P**

En uso de sus atribuciones Legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Resolución N° SSPD-20221000700005 del 08 de agosto del 2022, CIRCULAR EXTERNA N° 201600000034 del 14 de Junio del 2016, emanadas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el artículo 28 del Decreto 111 de 1996 y Conforme a las facultades contempladas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto 2555 de 2010, que contempla los lineamientos básicos de gestión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y demás normas concordantes y estatutarias que le confiere la ley,

CONSIDERANDO

1. Que el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.
2. Que conforme lo dispone el artículo 366 de la Carta, son finalidades sociales del Estado: (i) el bienestar general, (ii) el mejoramiento de la calidad de vida de la población, y (iii) la búsqueda de soluciones de las necesidades básicas insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable.
3. Que el artículo 50 de la Ley 1537 de 2012 dispone que los prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado están obligados a otorgar la viabilidad y disponibilidad de dichos servicios y prestarlos efectivamente a usuarios finales;
3. Ley 142 de 1994 artículo 97. masificación del uso de los servicios públicos domiciliarios. Con el propósito de incentivar la masificación de estos servicios las empresas prestatarias de los mismos otorgarán plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3.
4. Que la Ley 142 de 1994 consagró el régimen de los servicios públicos domiciliarios, y en su artículo 4, señaló que los servicios públicos domiciliarios se consideran servicios públicos esenciales.

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - **SERVICIO AL USUARIO:** usuarioemprevel@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: parsemprevelesp@gmail.com

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - **TELEFAX # (7) 7563102 -**

**CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA
VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA**

5. Que el deber de aseguramiento de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo es responsabilidad de los municipios conforme lo dispone el numeral 5.1 del artículo 5 de la Ley 142 de 1994, mientras que el deber de prestación se encuentra en cabeza de las personas prestadoras de servicios públicos a los que hace alusión el artículo 15 de la citada Ley.

RESUELVE

ARTICULO 1: OBJETO: definir el procedimiento con el cual se dé la debida organización y manejo de las solicitudes de creación de matrículas para así tener mayor eficiencia en los procesos de Emprevel E.S.P.

ARTÍCULO 2: ALCANCE: El alcance de este procedimiento va encaminado desde la recepción de las solicitudes de creación de las matrículas, revisión de los documentos que las acompañan, viabilidad, trámite de los documentos recibidos, estudio de la solicitud, el tiempo de ejecución y creación de la debida matricula.

ARTÍCULO 3: GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO: para el procedimiento del trámite y creación de las matrículas de los servicios prestados por EMPREVEL E.S.P. es necesario seguir con unos lineamientos con el fin de que se organice y sea ágil la prestación del servicio, desde la recepción de los documentos hasta el archivo de los documentos de la matricula creada.

CAPITULO I ESTRUCTURA DEL TRÁMITE DE LAS MATRICULAS

ARTÍCULO 4: Este procedimiento tiene la finalidad de facilitar y mejorar el trámite de creación de las nuevas matrículas, su estructura se basa en conocer apropiadamente el estudio y manejo que se deben dar a los documentos aportados, así como la agilidad propia de proceso, es decir, que estando organizado el proceso se dé el cumplimiento de los términos establecidos para tal.

ARTÍCULO 5: TRÁMITE: la información de los documentos que se deben allegar para la creación de la matrícula se entrega al solicitante en la oficina de PQRS (Oficinas de Atención al Público), en donde se le informara cuales son los documentos requeridos para la creación de la matrícula, junto con la solicitud escrita por parte del solicitante, manifestando su financiación si la requiere, es de aclararle a la persona que realiza la solicitud de información que la vigencia de los documentos completos, debe ser no mayor a treinta 30 días.

Los documentos necesarios para la creación de la matricula son los siguientes:

- *Certificado de libertad y tradición.*
- *Certificado de estratificación.*

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - **SERVICIO AL USUARIO:** usuarioemprevel@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: pqrsemprevelesp@gmail.com

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - **TELEFAX # (7) 7563102 -**

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ
EMPREVEL E.S.P.

NIT: 804.005.973-0

NUIR: 1- 68861000

CUOTA INICIAL	CUOTA IGUAL o FIJA	ESTRATOS
20% DEL VALOR DE LA MATRICULA	9	1
30% DEL VALOR DE LA MATRICULA	6	2
40% DEL VALOR DE LA MATRICULA	4	3

MEDIDORES

CUOTA INICIAL	CUOTA IGUAL o FIJA	ESTRATOS
20% DEL VALOR DE LA MATRICULA	9	1
30% DEL VALOR DE LA MATRICULA	6	2
40% DEL VALOR DE LA MATRICULA	4	3

PARAGRAFO: Dentro de la solicitud de matricula en caso de requerir la financiación, bien sea de la matricula o el medidor deberá el interesado hacer mención de la misma, la cual será tramitada teniendo en cuenta la estratificación socioeconómica de acuerdo a los cuadros anteriormente descritos.

ARTÍCULO 7: INSTALACIÓN DE LOS MEDIDORES DE LAS MATRÍCULAS: Corresponde al personal de Fontanería de Emprevel E.S.P. realizar la instalación de los medidores correspondientes a cada una de las matrículas, con lo cual la Empresa tiene un término de hasta de 30 días siguientes al lleno total de los documentos requeridos, para hacer la instalación del medidor.

Una vez instalado el medidor, la carpeta que contiene todos los documentos de la matricula deberá ser trasladada al área de Facturación para su correspondiente creación en el sistema.

ARTÍCULO 8: CREACIÓN DE LA MATRÍCULA EN EL SISTEMA: El área de facturación, una vez tenga la carpeta con todos los documentos necesarios, creara el usuario y la matricula en el sistema, con la respectiva aprobación del Representante Legal (Agente Especial y/o Gerente de EMPREVEL E.S.P.). La nueva factura del usuario llegara al lugar en donde se presta el servicio en el periodo de facturación correspondiente o hasta luego de 30 días.

ARTÍCULO 9: ARCHIVO FÍSICO DE CARPETAS DE LAS MATRÍCULAS: Una vez creada la matricula en el sistema, las carpetas junto con todos los documentos deberán reposar en el archivo físico que se tendrá en la oficina de Facturación, en donde reposaran siempre y no deberán ser movidas de ese lugar, salvo los casos en los que se deba hacer algún tipo de revisión de un documento, o por orden expresa de la Oficina de Gerencia.

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - **SERVICIO AL USUARIO:** usuarioemprevel@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: porsemprevelesp@gmail.com

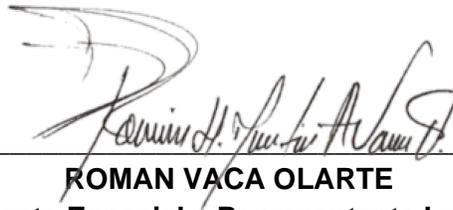
EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - **TELEFAX # (7) 7563102 -**

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

ARTÍCULO 10: DESCONEXIÓN INMEDIATA POR MORA: Creada la matrícula y realizado todo el proceso para ostentar la calidad de usuario o suscriptor de los Servicios prestados por la EMPREVEL E.S.P., el suscriptor que incurra en mora en alguna de las cuotas de financiación, dará lugar a la desconexión inmediata de los servicios y la recuperación del medidor en caso de haber sido financiado, teniendo en cuenta que el medidor mientras se realiza su pago el usuario, será propiedad de la EMPREVEL E.S.P., solo hasta su cancelación total de financiación, será propiedad del usuario, además de los costos generados por la desconexión y nueva solicitud de reconexión. De todo lo anterior se levantará la correspondiente Acta con las evidencias por el técnico de conocimiento, allegando al Líder de servicio o jefe inmediato, los soportes documentarios de lo presentado.

ARTÍCULO 11: VIGENCIA La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y publicación (Página web de la Entidad).



ROMAN VACA OLARTE

**Agente Especial – Representante Legal
Emprevel E.S.P**