



## TRÁMITES Y SERVICIOS

**TRIPLE A** ofrece a nuestros usuarios y usuarios potenciales los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; así mismo, servicios especiales de aseo como recolección de residuos especiales, recolección de podas, recolección de residuos peligrosos y recolección de escombros.

### Servicios de Atención a nuestros usuarios:

Oficinas de atención, en la que se ofrece una asesoría personalizada de forma amable y diligente:

OFICINAS ATENCIÓN AL CLIENTE		
No.	Oficina Comercial	Dirección
1	Barranquilla	Carrera 53 No.78-10 Local 1 Centro Comercial Country Plaza
2	Oficina Arboleda - Soledad	Calle 30 No. 26-331 Locales 2,3 y 4 (2do.Piso) Centro Comercial Plaza La Arboleda
3	Oficina Puerto Colombia	Carrera 10 No. 2 – 09
4	Oficina Galapa	Carrera 16 No. 12 -21 Local
5	Oficina Baranoa	Carrera 19 No. 16A - 16 LC 2
6	Oficina Sabanalarga	Calle 19 No. 19B -07
7	Oficina Sabanagrande	Calle 7 No. 7 – 05
8	Oficina Santo Tomás	Calle 10 No.9 - 31

Se cuenta con un Contact Center que atiende veinticuatro (24) horas, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días del año para que los clientes realicen sus trámites sin necesidad de trasladarse a una oficina de atención.

### Canales no presenciales:

- Línea única de atención telefónica: 116 y (605) 385 0376 (disponibles desde teléfonos fijos y celulares)
- Formulario Web para PQR: <https://www.aaa.com.co/formulario-de-presentacion-de-pqr/>
- Canal WhatsApp: Atención disponible escribiendo al número 316 900 6116
- Chat en Línea: Acceso a través de [www.aaa.com.co](http://www.aaa.com.co)

### Canales

A través de estos canales los clientes pueden efectuar, entre otros, los siguientes trámites:

#### Presentación de solicitudes:

- ✓ **Solicitud de Servicios Especiales:** Realizar la solicitud formal indicando el tipo de servicio requerido, contar con el número de la póliza de ser necesario.
- ✓ **Solicitud de Reconexión/Reinstalación:** Para la generación de la orden de trabajo, el usuario debe estar al día en el pago de los servicios.
- ✓ **Solicitud de inclusión programa de inmuebles desocupados:** El usuario debe suministrar el número de la póliza o la dirección del inmueble. La acreditación de la



desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.

- ✓ **Redención de Estrellas Programa Supercliente:** El usuario debe aportar la última factura cancelada.



- ✓ Reportes de daños y Uso Irregular del Servicio: El usuario debe suministrar el número de póliza o la dirección del inmueble. Para el uso irregular, si el que informa solicita reserva de identidad se respeta la solicitud.
- ✓ Convenios de Pagos: Los usuarios que presenten deudas por la prestación de los servicios, pueden solicitar la celebración de acuerdos de pago, los cuales se efectuarán conforme a las políticas comerciales de la empresa.
- ✓ Pagos en línea: Los usuarios pueden pagar la factura a través de la página web [www.aaa.com.co](http://www.aaa.com.co), ingresando el número de la póliza o el número de la factura.
- ✓ Solicitudes de cambio de nombre: Debe presentar su solicitud y aportar los documentos que lo acredite como titular del predio.

#### Si su motivo de contacto es la solicitud de un nuevo servicio

Presentar la solicitud ante la empresa, suministrando la siguiente información:

- ✓ Nombre completo
- ✓ Tipo De documento
- ✓ Número de documento
- ✓ Dirección de correspondencia
- ✓ Teléfono
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Dirección del predio para el cual requiere el nuevo Servicio

Si es solicitud para independización del servicio, adicional a los anteriores requisitos, se requiere: Descripción de la solicitud: Dirección completa de la unidad o unidades a independizar o las unidades que requieran el nuevo servicio.

Para la contratación del servicio (Se realiza si el cliente acepta realizar la contratación del servicio y está de acuerdo con el pago del presupuesto generado), se requiere aportar la siguiente documentación:

#### Si es persona natural:

- Certificado de Tradición del Inmueble (Vigencia 30 días)
- Copia de la cédula de ciudadanía del propietario del inmueble
- Declaración extraprocesal

#### Si es persona jurídica:

- Certificado de Tradición del Inmueble (Vigencia 30 días),
- Certificado de existencia y representación legal (Cámara de Comercio),
- Copia del RUT del solicitante
- Copia de la cédula del representante legal



En caso de que corresponda a una solicitud para independización del servicio y quien tramita la nueva conexión sea el mismo titular de la póliza matriz, podrá aportar fotocopia de cedula y/o documento que lo acredite como titular del predio.

El solicitante deberá indicar en la solicitud el método de pago:

1. Pago de contado
2. Pago con cuota inicial del 20%: (Instalaciones que no requieran intervención de espacio público)
3. Diferido 100%: Aplica solo para estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6 (Instalaciones que no requieran intervención de espacio público) máximo 60 cuotas.

#### Factibilidad del servicio:

1. Carta de solicitud con la descripción del Plan Parcial, indicando el número de unidades (residenciales, comerciales, industriales, bodegas, oficinas), el caudal requerido para cada una de las etapas del proyecto urbanístico a desarrollar.
2. Certificado uso del suelo.
3. Carta Catastral del IGAC del predio o predios objeto de la solicitud.
4. Formato de Solicitud de Prestación de los Servicios (Anexo No. 1) con ubicación del proyecto.
5. Esquema de localización nítido a color en formato KML y PDF del polígono del predio o predios sobre los que se solicita el servicio.
6. Planteamiento Urbanístico en formato autocad y PDF, indicando las etapas de este, si lo hubiere. Este plano debe estar georreferenciado conforme a lo establecido en la Resolución IGAC 471 del 2020.
7. Certificado de libertad y tradición (actualizado) del(os) predio(s) donde se solicita el servicio (vigencia 30 días), en formato PDF.
8. Certificado de Existencia y Representación Legal para persona jurídica (Cámara de Comercio) que presenta la solicitud.
9. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal o persona natural que presenta la solicitud.
10. Cuando aplique, el solicitante de la factibilidad ya sea persona natural o jurídica, debe aportar el respectivo poder, firmado por el dueño del lote y/o por la Urbanizadora que lo acredite para gestionar el trámite de solicitud de factibilidad.

#### Certificado de Viabilidad y disponibilidad inmediata del servicio:

1. Carta de solicitud con una breve descripción del proyecto, indicando el número de unidades (residenciales, comerciales, industriales, bodegas, oficinas) y el caudal requerido para la(s) etapa(s) del proyecto urbanístico a desarrollar.
2. Certificado uso del suelo.
3. Carta Catastral del IGAC del predio o predios objeto de la solicitud.
4. Formato de Solicitud de Prestación del Servicio (Anexo No. 1) con ubicación del proyecto.



5. Esquema de localización nítido a color en formato KML y PDF del polígono del predio o predios sobre los que se solicita el servicio.
6. Planteamiento Urbanístico en formato autocad y PDF, indicando las etapas de este, si lo hubiere. Este plano debe estar georreferenciado conforme a lo establecido en la Resolución IGAC 471 del 2020.
7. Certificado de libertad y tradición (actualizado) del predio o predios donde se solicita el servicio (vigencia 30 días), en formato PDF.
8. Certificado de Existencia y Representación Legal para persona jurídica (Cámara de Comercio) que presenta la solicitud.
9. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal o persona natural que presenta la solicitud.
10. Cuando aplique, el solicitante de la viabilidad ya sea persona natural o jurídica, debe aportar el respectivo poder firmado por el dueño del lote y/o por la Urbanizadora que lo acredite para gestionar el trámite de solicitud de viabilidad.
11. Copia del decreto de adopción del Plan Parcial.
12. Documento técnico de soporte del Plan Parcial y sus anexos (Memoria Técnica del diseño hidrosanitario, planos hidrosanitarios de redes matrices, cronograma de ejecución del plan parcial por etapas, cargas generales y locales del plan parcial, Presupuesto de las obras de Acueducto y Alcantarillado Sanitario del Plan Parcial, Financiación del Plan Parcial).
13. Copia del certificado de Factibilidad de Triple A. Modelo hidráulico del Plan hidrosanitario de todo el Plan Parcial en epanet y epa-swmm

#### Prestación efectiva del servicio:

1. Carta de solicitud con una breve descripción del proyecto, indicando el caudal medio y máximo, expresado en litros por segundo (L/s), requerido por el proyecto y las etapas en que se desarrollará el mismo.
2. Formato de Solicitud de Prestación de los Servicios (Anexo No.1) con ubicación del proyecto.
3. Esquema de localización nítido a color en formato KMZ y PDF del predio y sus alrededores, donde se identifique claramente el predio o predios sobre los que se solicita el servicio.
4. Licencia de construcción.
5. Certificado de libertad y tradición (actualizado) del predio donde se solicita el servicio (vigencia 30 días).
6. Certificado de Existencia y Representación Legal para persona jurídica (Cámara de Comercio) que presenta la solicitud.
7. Fotocopia del RUT
8. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal o persona natural que presenta la solicitud.
9. En caso de que la persona natural o jurídica que solicita la prestación efectiva del servicio sea diferente a aquella que aparece en el certificado de tradición, deberá presentar poder autenticado de ésta última donde se indique que puede gestionar los trámites respectivos de solicitud de nuevo servicio de acueducto y alcantarillado.



**Solicitud de terminación de contrato:** El cliente debe indicar el motivo por el que requiere la terminación del contrato:

1. Unificación de inmuebles.
2. Demolición del inmueble.

Para el estudio de la solicitud, el cliente debe aportar la documentación que lo acredite como titular del inmueble.

Para dar por terminado el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, el solicitante deberá pagar todas las obligaciones a su cargo derivadas de la prestación de los servicios, es decir, estar a paz y salvo por todo concepto y pagar los gastos que implique el retiro de la acometida, y las demás labores que sean necesarias practicar por parte de la empresa.

En caso de que la terminación de contrato corresponda a una acometida temporal de obra o sala de venta, la solicitud deberá ser presentada por el constructor y/o Urbanizador.

**Presentación de peticiones, quejas, reclamos o recursos:** El usuario puede presentar su petición, queja o reclamo de forma verbal o por escrito. Los recursos se presentarán por escrito. Las PQR's se presentan ante las diferentes oficinas de atención al cliente o a través de los canales no presenciales disponibles para ello:

- ✓ Línea 116
- ✓ Correo electrónico: [cliente@aaa.com.co](mailto:cliente@aaa.com.co)
- ✓ Página web: [www.aaa.com.co](http://www.aaa.com.co)
- ✓ Triple App

Debe indicar de manera clara y precisa el nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación de su documento de identidad y dirección física o electrónica donde recibir la notificación, así el objeto de la petición, las razones en que la fundamenta y las pruebas que desea aportar.

La empresa cuenta con los formatos disponibles para la presentación de PQRS.