



Guía Veolia



CONTENIDO



Sección 1

Bienvenida..... 3

Conozca sus servicios de acueducto y alcantarillado sanitario..... 4

Sección 2

Tips para cuidar la conexión de acueducto 5

Tips para cuidar el servicio de alcantarillado sanitario..... 6

Sección 3

El medidor como parte importante de la transformación ecológica..... 7

¿Qué es una desviación significativa?..... 8

Sección 4

¿Cómo hacer una prueba de agua para ver si existen fugas en las instalaciones internas?..... 9

Conoce la factura Veolia..... 10

Sección 5

Puntos de pago autorizados..... 11

¿Por qué es importante el pago oportuno de la factura?..... 12

Sección 6

Canales de comunicación..... 13



“

Nuestro propósito La Transformación Ecológica

Veolia contribuye a desarrollar el acceso a los recursos, a preservar los que están disponibles y a renovarlos, posicionándose cada vez más como campeón de la transformación ecológica.



Sección 1

¡Bienvenido a su guía de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario!

VEOLIA



Nos complace darle la bienvenida a Veolia Sabana, su aliado en la transformación ecológica y el cuidado del medio ambiente. Esta guía ha sido especialmente diseñada para ayudarle a conocer y aprovechar al máximo nuestros servicios, mientras contribuye activamente a la protección de nuestro planeta.

A partir de hoy, usted forma parte de nuestra comunidad y cuenta con acceso a agua potable de alta calidad, segura para su consumo, así como con un eficiente sistema de recolección y tratamiento de aguas residuales que garantiza un entorno saludable para todos.

En un momento crítico para nuestro planeta, donde enfrentamos grandes desafíos como el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y el agotamiento de recursos naturales, su papel como usuario consciente es fundamental. En las siguientes páginas, descubrirá cómo puede convertirse en un protagonista activo de la transformación ecológica, mientras disfruta de nuestros servicios de manera responsable y eficiente.

***Juntos, podemos crear un futuro más sostenible.
¡Bienvenido a ser parte del cambio!***



Conozca sus servicios

Paso a paso del sistema de agua potable y saneamiento:



Captación

Paso 1 Sincelejo, Corozal y Chinú: Extracción de agua del acuífero de Morroa

Magangue: Extracción del agua de Río

Paso 2: Control de calidad inicial

Conducción

Paso 3: Transporte por tuberías de aducción

Paso 4: Almacenamiento en tanques

Tratamiento

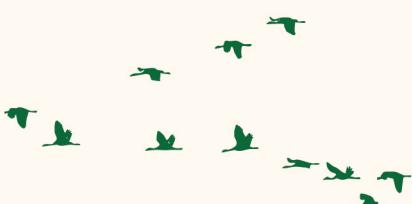
Paso 5: Desinfección

Paso 6: Verificación de potabilidad

Distribución

Paso 7: Bombeo a redes matrices

Paso 8: Distribución a viviendas



Conexión

Paso 9: Instalación de acometida y medidor

Paso 10: Control de consumo

Video interactivo



Alcantarillado

Paso 11: Recolección de aguas residuales

Paso 12: Transporte a tratamiento



Tips



para cuidar el servicio de alcantarillado sanitario



Evitar obstrucciones: Arrojar residuos sólidos al inodoro o al desagüe puede causar obstrucciones en las tuberías y afectar el funcionamiento del sistema de alcantarillado.



Limpieza adecuada: Para limpiar las tuberías, se recomienda usar detergente en lugar de productos químicos fuertes como el ácido muriático, que pueden deteriorar las tuberías.



Limpieza de sifones: Los sifones de los lavamanos, lavaderos y baños tienden a acumular residuos, lo que puede causar olores desagradables y obstrucciones. Limpiarlos regularmente puede ayudar a prevenir estos problemas.



No arrojar pinturas o sustancias químicas: Las pinturas contienen sustancias que pueden contaminar el desagüe, por lo que se debe evitar arrojarlas a los lavaderos o inodoros.



Cuidar las tapas y rejillas: Asegurarse de que las tapas y rejillas de las alcantarillas estén bien instaladas puede ayudar a prevenir que entren residuos al sistema y a evitar posibles hurtos.

Sección 2

Tips para cuidar la conexión de acueducto



Revisa periódicamente: Inspecciona que las tuberías y conexiones visibles se encuentren en buen estado.



Evita golpes y vibraciones: Ten cuidado al realizar trabajos cerca de las tuberías para no golpearlas o dañarlas. Las vibraciones constantes también pueden aflojar las conexiones.



Cierra bien las llaves de paso: Si vas a ausentarte por un tiempo prolongado, cierra la llave de paso principal para evitar problemas en caso de fugas.



Llama a un profesional: Si detecta una fuga o problema en la conexión externa que no pueda solucionar, no dude en contactarnos.

*En la página 12 encontrarás nuestros **canales de comunicación**.



Sección 3

El medidor como parte importante del proceso de transformación ecológica

El medidor es de su propiedad, es el equipo que mide el consumo de acueducto en metros cúbicos (su unidad de medida). Tenga presente que un metro cúbico (m³) es igual a mil litros, y un litro equivale a cuatro vasos de agua aproximadamente.

El medidor de agua es crucial para el consumo y la distribución eficiente del agua, permitiendo una gestión más justa y sostenible del recurso. Su importancia radica en la medición precisa del agua utilizada, lo que ayuda a evitar desperdicios, detectar fugas y a los usuarios a reducir su consumo. El cuidado del medidor asegura su correcto funcionamiento y prolonga su vida útil, beneficiando especialmente al usuario así como al medio ambiente.

La ley establece que el suscriptor o usuario tiene la obligación de mantener el medidor en buen estado de funcionamiento y accesible para la lectura y el mantenimiento. Esto implica:

- 1 Mantenimiento de la caja:** El usuario debe mantener la caja del medidor limpia y en buen estado, asegurando que no haya obstrucciones ni impedimentos para la lectura.
- 2 Accesibilidad:** El usuario debe garantizar que el medidor esté en un lugar accesible para que el personal de la empresa prestadora pueda realizar la lectura y el mantenimiento sin inconvenientes.
- 3 Reparación o reemplazo:** Si el medidor presenta problemas de funcionamiento, el usuario tiene la obligación de repararlo o reemplazarlo a satisfacción de la empresa, cuando se determine que el funcionamiento no permite una medición adecuada del consumo.



¿Qué es una desviación significativa?

Una desviación significativa es cuando se detecta un aumento o disminución notable en el consumo de un servicio al compararlo con el promedio histórico de los últimos seis períodos. Se considera significativa la variación que excede los porcentajes de referencia definidos por ley.

De acuerdo con el artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, en concordancia con el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se consideran desviaciones significativas:

Para consumos mayores o iguales a 40m³: variaciones superiores al 35% respecto al promedio histórico.

Para consumos menores a 40m³: variaciones superiores al 65% respecto al promedio histórico.

Para instalaciones nuevas: el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio del estrato, y el límite inferior 0.35 veces.

Al detectar una desviación significativa, según lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, Veolia debe realizar una visita de inspección para identificar posibles fugas. Es importante distinguir que:

Las fugas visibles son responsabilidad del usuario y debe pagar el consumo total.

Las fugas imperceptibles son verificadas por la empresa sin costo, usando tecnología especializada.



Para tener en cuenta:

Es fundamental permitir el acceso a los funcionarios debidamente identificados para realizar las revisiones necesarias cuando la empresa lo solicite.

Conozca nuestra factura

Escanea el siguiente código QR para conocer los detalles de nuestra factura



Para tener en cuenta:

El valor a pagar en la factura de acueducto y alcantarillado sanitario se determina según el consumo registrado, el uso y el estrato del inmueble. La factura incluye:

- **Cargo fijo mensual:** cubre costos administrativos, mantenimiento y disponibilidad del servicio.
- **Cargo por consumo y vertimiento:** varía según el volumen de agua registrado.
- **Subsidios:** benefician a estratos 1, 2 y 3.
- **Contribuciones:** aplicadas a estratos 5, 6, comerciales e industriales para financiar subsidios.

Importante: Pueden incluirse cobros adicionales por conexión, financiaciones, medidores, suspensión, reinstalación, corte o reconexión. La tarifa que aplica Veolia es contractual y la misma puede variar dependiendo de diversos factores, además se ajusta cuando el IPC (Índice de precios al Consumidor) acumule el 3%, lo cual la empresa comunica a sus usuarios mediante un medio de comunicación escrito y en la página web: www.sabana.veolia.co

Sección 4

¿Cómo hacer una prueba de agua para ver si existen fugas en las instalaciones internas?



Pasos para identificar fugas:

- 1. Revise el medidor de agua:** Cierre todas las llaves de paso de agua en casa (grifos, duchas, inodoros, etc.), y observa si el medidor sigue girando. Si este se mueve, es probable que haya una fuga.
- 2. Escuche las fugas:** acérquese a las paredes y escuche si hay algún sonido de agua corriendo.
- 3. Observe manchas y humedad:** Busque manchas de humedad, decoloración, abultamientos o pintura que se despega en paredes, techos o suelos. La humedad en las superficies puede indicar una fuga.

La mayoría de fugas se encuentran en las cisternas y tanques de almacenamiento, por lo tanto, es importante que:

- Examine la cisterna y el área circundante en busca de grietas, humedad o manchas de agua.
- Añada unas gotas de colorante (rojo o azul) en la cisterna para detectar si hay fugas en el sistema.
- Verifique si el nivel de agua en la cisterna disminuye de forma anormal entre recargas.
- Si escucha un ruido constante en la cisterna, podría indicar una fuga.
- Pase un pedazo de papel de baño por la tubería y observa si se moja o se humedece.

NOTA: Si no puede encontrar la fuga o la situación se vuelve complicada, puede solicitar la ayuda de un plomero o de una persona idónea.

Sección 5

Puntos de pago

Importante: ningún funcionario de Veolia está autorizado para recibir dinero, **los pagos se deben realizar en las entidades de recaudo autorizadas**, estas se encuentran en la parte posterior de su factura y resumidos a continuación:

DIMONEX

Para qué giros cuando hay
Super GIROS

Punto de pago
MULTIBANCO

RECORD
SISTEMA DE SERVICIOS DE COMERCIO AL

Baloto®

Efecty

Droguería
La Falcada

Service Ltda.

la rebaja
DROGUERÍAS Y MINIMARKETS

pse



¿Por qué es importante el pago oportuno de la factura?



El pago oportuno de la factura de acueducto y alcantarillado sanitario es importante para evitar el cobro de intereses moratorios y la suspensión del servicio. También asegura la continuidad del suministro de agua y contribuye al buen funcionamiento del sistema.

Si no se paga la factura dentro del plazo establecido, la empresa se ve en la obligación de realizar la suspensión del servicio y esto ocasiona que se puedan presentar inconvenientes en el hogar, así como costos adicionales asociados a la suspensión, reinstalación o el corte y la reconexión, además de los intereses moratorios, lo que aumenta el costo total.

Así mismo, el pago oportuno asegura que la empresa pueda seguir operando y manteniendo la infraestructura para el suministro de agua. Los pagos de los usuarios son necesarios para el mantenimiento, inversión y mejora de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

En resumen, pagar a tiempo la factura es una responsabilidad ciudadana, es contribuir a que la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se presten de manera eficaz y eficiente.



Sección 6

Canales de comunicación

Para nosotros, la satisfacción de nuestros usuarios es lo más importante, por lo tanto, hemos dispuesto diferentes medios para que puedan comunicarse y expresar sus necesidades, inquietudes o solicitudes relacionadas con la prestación de nuestros servicios.



Sincelejo

¡Las 24 horas del día, los 7 días de la semana!



116 Marcando desde móvil Claro,
Movistar y Tigo

018000 918761



Correo electrónico
coataencionalclientesabana@veolia.com



Página web
www.sabana.veolia.co

VIDEOATENCIÓN



QR para agendar cita.

Horario de atención

📍 **Centro Comercial Viva Sincelejo, primer piso local 101**

Lunes a jueves: 7:30 a.m. - 3:30 p.m. - Jornada continua

Viernes: 7:00 a.m. - 1:30 p.m. - Jornada continua

Sábado: 9:00 a.m. - 11:00 a.m. (Aplica para convenios de pago,
negociaciones de cartera y duplicados de facturas)

📍 **El Progreso: Cra 19 42A - 84**

Lunes a jueves: 7:30 a.m. - 12:00 m. / 2:00 p.m. - 5:30 p.m.

Viernes: 7:30 a.m. - 12:00 m. / 2:00 p.m. - 4:30 p.m.





Chinú y Corozal

¡Las 24 horas del día, los 7 días de la semana!



116 Marcando desde móvil Claro,
Movistar y Tigo



Correo electrónico
coatencionalclientesabana@veolia.com



Página web
www.sabana.veolia.co

018000 918761

VIDEOATENCIÓN



QR para agendar cita.

Horario de atención

Chinú: Calle 17 #11-31 Barrio San Simón

Lunes a jueves: 7:30 a.m. - 12:00 m. / 2:00 p.m. - 5:30 p.m.
Viernes: 7:30 a.m. - 12:00 m. / 2:00 p.m. - 4:30 p.m.

Corozal: Calle 32 #21 - 74 Barrio San Miguel

Lunes a jueves: 7:30 a.m. - 12:00 m. / 2:00 p.m. - 5:30 p.m.
Viernes: 7:30 a.m. - 12:00 m. / 2:00 p.m. - 4:30 p.m.



Magangué

¡Las 24 horas del día, los 7 días de la semana!



018000 918761



Correo electrónico
coatencionalclientesabana@veolia.com



Página web
www.sabana.veolia.co

VIDEOATENCIÓN



QR para agendar cita.

Horario de atención

Calle 16 #16D - 35

Lunes a jueves: 7:30 a.m. - 12:00 m. / 2:00 p.m. - 5:30 p.m.
Viernes: 7:30 a.m. - 12:00 m. / 2:00 p.m. - 4:30 p.m.
Sábado: 8:00 a.m. - 11:00 a.m. (Aplica para convenios de pago,
negociaciones de cartera y duplicados de facturas)

Nuestra esencia



Trabajamos con solidaridad para servir y lograr un bien común.

Damos lo mejor de cada uno para satisfacer las necesidades del cliente.



Investigamos y desarrollamos soluciones sostenibles con innovación para los clientes, el medioambiente y la sociedad.



VEOLIA



Participamos activamente y con responsabilidad para la construcción de una sociedad comprometida con el desarrollo sostenible.



Respetamos las leyes de los países donde operamos, las esenciales del Grupo, las normas externas e internas, la diversidad, las diferencias y nuestra casa común, el planeta.



“

Veolia concilia el progreso con el entorno mediante la adopción de prácticas sostenibles, la promoción de la economía circular, la eficiencia energética, la gestión responsable de los recursos naturales y el desarrollo de soluciones innovadoras que permiten un crecimiento económico compatible con la protección del medioambiente.



