

 <p>eaaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	<p>EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP</p>	<p>CÓDIGO:</p>	
	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	<p>FR64-GA-SST</p>	
	<p>OFICIOS ENVIADOS</p>	<p>Versión 00</p>	
		<p>11-04-2018</p>	
		<p>Página 1 de 1</p>	

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE PRESTA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P

Clausula 1. OBJETO. El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto regir las condiciones para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

El(Los) servicio(s) se prestará(n) en un inmueble:

Urbano ____, Rural _____

Vereda: _____Nombre:

Corregimiento: _____Nombre:

Cláusula 2. PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** y el suscriptor y/o usuario.

Cláusula 3. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Este contrato de servicios públicos domiciliarios se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, Resolución CRA 768 de 2016, Resolución 717 de 2015 y todas aquellas que las modifiquen, reglamenten o actualicen, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

Parágrafo 2. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

Cláusula 5. VIGENCIA. El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido o fijo, sin embargo, en el evento en que sea fijo este no podrá ser superior a 2 años.

Fijo ____ con una duración de ____ (no puede ser superior a 2 años).

El suscriptor y/o usuario acepta que el contrato de servicios públicos domiciliarios se renueve automáticamente sin exceder un año:

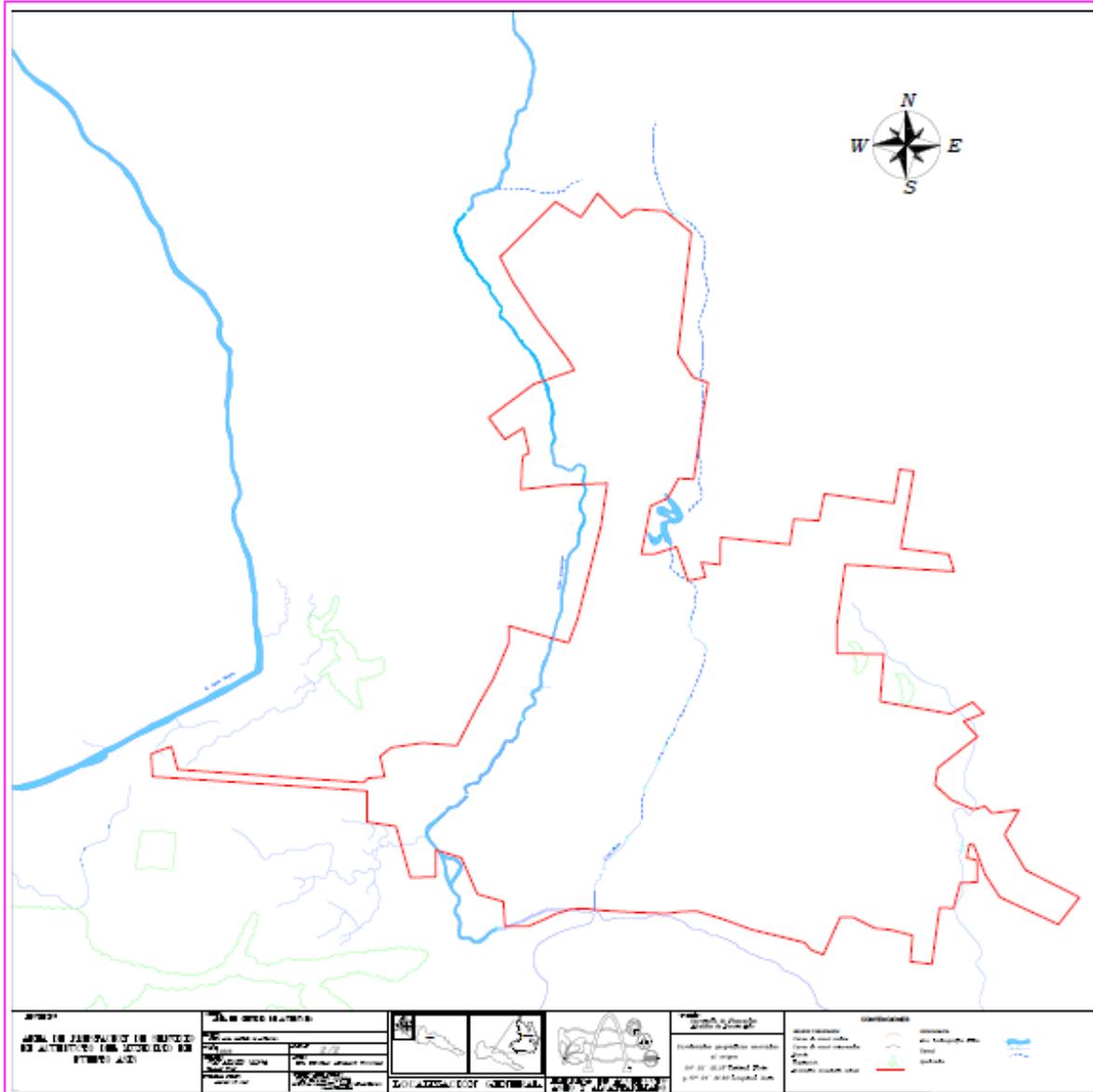
Sí ____ No ____ Indefinido ____

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cláusula 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios por parte de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** es la jurisdicción del casco urbano del municipio de Puerto Asís.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO: FR64-GA-SST	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Versión 00 11-04-2018	
	OFICIOS ENVIADOS	Página 1 de 1	

MAPA MUNICIPAL AREA DE PRESTACION



Cláusula 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se

 <p>eaaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	 <p>Unidos Generamos Progreso Puerto Asís 2016-2019</p>
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

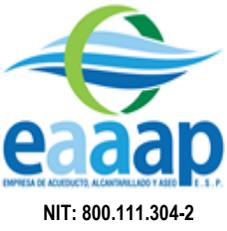
La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P**, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

Cláusula 8. PUBLICIDAD. La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P**, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

Cláusula 9. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

15. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.

Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución

19. Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.

20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.

21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.

22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.

31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de

	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

Cláusula 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** o los demás miembros de la comunidad.

 <p>eaaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	 <p>Unidos Generamos Progreso Puerto Asís 2016-2019</p>
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

2. Informar de inmediato a la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.
7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**
8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.

 <p>empaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

10. Solicitar la factura a la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
13. Permitir a la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** para la correcta utilización del servicio.
15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** tome las medidas necesarias para expedir una única

 <p>eaaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	<p>EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP</p>	<p>CÓDIGO:</p>	
	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	<p>FR64-GA-SST</p>	
	<p>OFICIOS ENVIADOS</p>	<p>Versión 00</p>	
		<p>11-04-2018</p>	
		<p>Página 1 de 1</p>	

factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

17. Presentar a la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
18. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**
20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P**, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Parágrafo: Las tapas para las cámaras o cajillas deberán ser en hierro fundido, hierro dúctil o plásticas. Estas deberán tener como mínimo una medida de 364 x 172 mm.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**

Cláusula 11. DERECHOS DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación.

En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario

 <p>empaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	<p>EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP</p>	<p>CÓDIGO:</p>	 <p>Unidos Generamos Progreso Puerto Asís 2016-2019</p>
	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	<p>FR64-GA-SST</p>	
	<p>OFICIOS ENVIADOS</p>	<p>Versión 00</p>	
		<p>11-04-2018</p>	
		<p>Página 1 de 1</p>	

6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

Cláusula 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**
2. A no ser discriminado por **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** y a recibir trato igualitario.
3. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

4. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
5. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
8. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
12. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
15. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P**, para lo cual se deben tener en cuenta las causales

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.
21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
23. A solicitar a la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
29. A que la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
30. A que la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).
32. A acceder voluntariamente a que el medidor sea reemplazado como consecuencia del informe emitido por el laboratorio o durante la visita técnica realizada por personal de nuestra empresa, siendo así la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** le informará al usuario el derecho de adquirir el medidor por su cuenta o de adquirirlo con la empresa. Si esta decisión se toma durante la visita, se dejará constancia en la respectiva acta de la aceptación voluntaria del usuario al cambio definitivo del medidor. También se dejará constancia en el Acta sobre la información del derecho a adquirirlo por su cuenta.

Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO. Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.

Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:



eaaap
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST Versión 00 11-04-2018	
	OFICIOS ENVIADOS	Página 1 de 1	

CARACTERISTICAS TECNICAS A GARANTIZAR		
MEDIDOR DE 1/2" VOLUMETRICO		
N°	CARACTERISTICA	SOLICITADA
1	Modelo del Medidor	Máximo 1 año de Fabricación
2	Rango de medición	R160 o mayor
3	Diámetro (mm)	15 mm
4	Presión Máxima admisible PMA	16 BAR
5	Caudal Permanente Q3	2,5 m3/h
6	Caudal Arranque Qa	0,5 l/h
7	Caudal Mínimo Q1	15,67 l/h
8	Tipo de Lectura	RECTA
9	Tipo de Transmisión	Magnética
10	Temperatura máxima de trabajo (°c)	30°
11	Material de la carcasa	Polímero de ingeniería o composite
12	Disponibilidad de sello de seguridad	SI
13	Tipo de Medidor	Volumétrico
14	Señalar sentido del flujo	SI
15	Numero de dígitos en litros	TRES
16	Longitud medidor sin racores	115 mm
17	Sistema incorporado de emisión de pulsos para lectura remota	SI
18	Extremo tipo y norma que cumple	Roscas 7/8" x 3/4" (Niple de 3/4" para rosca de 7/8" y Niple de 1/2" para rosca de 3/4")
19	Tipo de numeración	Alfanumérica
20	Norma	ISO-4064 y/o NTC-1063 2007
21	Certificaciones	Certificado de calibración
		Certificado de aprobación de modelo
		Certificado de aprobación de salubridad
22	Entrega de Acoples, Tuercas y Empaques	SI

	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO: FR64-GA-SST	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Versión 00 11-04-2018	
	OFICIOS ENVIADOS	Página 1 de 1	

CARACTERISTICAS TECNICAS A GARANTIZAR MEDIDOR DE 1/2" VELOCIDAD CHORRO UNICO		
N°	CARACTERISTICA	SOLICITADA
1	Modelo del Medidor	Máximo 1 año de Fabricación
2	Rango de medición	R160 o mayor en horizontal
3	Diámetro (mm)	15 mm
4	Presión Máxima admisible PMA	16 BAR
5	Caudal Permanente Q3	2,5 m3/h
6	Caudal Arranque Qa	6,0 l/h
7	Caudal Mínimo Q1	12,05 l/h
8	Tipo de Lectura	RECTA
9	Tipo de Transmisión	Magnética
10	Temperatura máxima de trabajo (°c)	30°
11	Material de la carcasa	Polímero de ingeniería o composite
12	Disponibilidad de sello de seguridad	SI
13	Tipo de Medidor	Velocidad choro único
14	Señalar sentido del flujo	SI
15	Numero mínima de dígitos para lectura de los m3	CINCO
16	Longitud medidor sin racores	115 mm
17	Sistema incorporado de emisión de pulsos para lectura remota	SI
18	Extremo tipo y norma que cumple	Roscas 7/8" x 3/4" (Niple de 3/4" para rosca de 7/8" y Niple de 1/2" para rosca de 3/4")
19	Tipo de numeración	Alfanumérica
20	Norma	ISO-4064 y/o NTC-1063 2007
21	Certificaciones	Certificado de calibración Certificado de aprobación de modelo Certificado de aprobación de salubridad
22	Entrega de Acoples, Tuercas y Empaques	SI
23	Resolución mínima para la lectura de los litros	1 Litro
24	Forma de instalar el medidor	Horizontal

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

NOTA: Se entiende que las especificaciones técnicas antes descritas corresponden a los medidores que actualmente utiliza y/o exige la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** No obstante cuando por actualización tecnológica de los equipos de medición, tales características varíen, la Empresa podrá actualizarlas mediante documento anexo.

Cláusula 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO. Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo:	Vertederos de placa fina _____ Canaleta Parshall _____ Electromagnético para aguas residuales _____ Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad _____ Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad _____ Otro ____ Indicar cuál: _____
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	Telemetría Otro____ Indicar cuál: _____

 <p>empaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 201510 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.

COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Cláusula 16. FACTURACIÓN. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. El servicio de alcantarillado se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

La factura que expida la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de los descuentos a aplicar por la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.

 <p>empaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	<p>EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP</p>	<p>CÓDIGO:</p>	 <p>Unidos Generamos Progreso Puerto Asís 2016-2019</p>
	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	<p>FR64-GA-SST</p>	
	<p>OFICIOS ENVIADOS</p>	<p>Versión 00</p>	
		<p>11-04-2018</p>	
		<p>Página 1 de 1</p>	

15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será mensual con fecha máxima de entrega de diez (10) días.

Cláusula 17. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO. De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**, deberá realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La persona prestadora cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1, tabla 2), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Parágrafo 1. Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución 688 de 2014 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el Artículo 86 ibidem.

Parágrafo 2. El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

 <p>eaaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

Cláusula 18. SANCIONES NO PECUNIARIAS. La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Cláusula 19. SUSPENSIÓN Y CORTE. De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a *“la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes”*. Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la *“Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.*

La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** podrá suspender el (los) servicio(s) prestado(s) por las causas que establezca el régimen legal vigente.

- La falta de pago por el término que fije **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
- Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**
- Dar al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**

 <p>eaaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	<p>EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP</p>	<p>CÓDIGO:</p>	 <p>Puerto Asís 2016-2019</p>
	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	<p>FR64-GA-SST</p>	
	<p>OFICIOS ENVIADOS</p>	<p>Versión 00</p>	
		<p>11-04-2018</p>	
		<p>Página 1 de 1</p>	

- Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**
- Proporcionar de forma permanente o temporal el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- Adulterar las conexiones o aparato de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos.
- Dañar o retirar el equipo de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control y gabinete.
- No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- Conectar equipos sin la autorización de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos.
- Interconectar las tuberías del servicio público de Acueducto atendido por la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** con cualquier otra fuente de agua. - No tener el predio conectado al sistema de Alcantarillado estando ubicado en una zona con red para este servicio ya existiendo factibilidad técnica para la conexión.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento

 <p>eaaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	<p>EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP</p>	<p>CÓDIGO:</p>	 <p>Unidos Generamos Progreso Puerto Asís 2016-2019</p>
	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	<p>FR64-GA-SST</p>	
	<p>OFICIOS ENVIADOS</p>	<p>Versión 00</p>	
		<p>11-04-2018</p>	
		<p>Página 1 de 1</p>	

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio y se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión, es obligación de la persona prestadora reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

Cláusula 20. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

Cláusula 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

 <p>NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: Calle 12 N° 17-38

Barrio: Las Américas

Ciudad: Puerto Asís

Departamento: Putumayo

Teléfono: 4227253 Celular: 3176485731

Página web: aaaap.gov.co

Funcionario de resolver: Jefe PQR

 NIT: 800.111.304-2	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

Cláusula 22. CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 23. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E.S.P.
Cláusula 24. CLÁUSULAS ADICIONALES

CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES: Son aquellas que define la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

 <p>empaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES: Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

PERMANENCIA (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario)

Permanencia Mínima: Si ___ No ___ (no puede ser superior a 2 años).

DENUNCIA DEL CONTRATO. Se ha denunciado contrato de arrendamiento:
Sí ___ No ___

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

Cláusula 25. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

 <p>empaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	 <p>Unidos Generamos Progreso Puerto Asís 2016-2019</p>
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

Cláusula 24. CLÁUSULAS ADICIONALES

CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES: Son aquellas que define la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES: Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P.** y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

PERMANENCIA (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario)

Permanencia Mínima: Si ___ No ___ (no puede ser superior a 2 años).

DENUNCIA DEL CONTRATO. Se ha denunciado contrato de arrendamiento:
Sí ___ No ___

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P.
De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

Cláusula 25. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:





NIT: 800.111.304-2

**EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y
ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO**

OFICIOS ENVIADOS

CÓDIGO:

FR64-GA-SST

Versión 00

11-04-2018

Página 1 de 1



Estándar de servicio	UNIDAD	META DEL ESTÁNDAR	LÍNEA BASE AÑO CERO	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto.	100%	23,04%	28,85%	37,45%	52,15%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	23,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Continuidad de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de alcantarillado.	100%	93,18%	95,02%	95,02%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Calidad de alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100 % del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV	51,57%	51,57%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Continuidad de alcantarillado	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IQR- Indicador de reclamos comerciales	(reclamos /1.000 suscriptores/por periodo de tiempo analizado)	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	18	15	13	11	9	8	7	5	4	2	0

Calle 12 No 17-38 B/LAS AMERICAS HOTEL CONTINENTAL

TELEFAX: (098) 4227253 CEL: 3176485731 -3108

E-mail: gerenciaeaaap@puertoasis-putumayo.gov



 <p>empaap EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P. NIT: 800.111.304-2</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** informara a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 26. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA. La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** establecerá metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P** informara a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de Representante Legal de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P**, el día 17 del mes de abril de 2018.



CARLOS LINARES BURGOS
GERENTE EAAAP E.S.P

 aaaap <small>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E. S. P.</small> NIT: 800.111.304-2	EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP	CÓDIGO:	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FR64-GA-SST	
	OFICIOS ENVIADOS	Versión 00	
		11-04-2018	
		Página 1 de 1	

Elaboro	Nicolas Andrade Escobar – Coordinador Operativo y Ambiental EAAAP E.S.P.
Reviso	Diana Marcela Andrade Huerfano – Apoyo Jurídico EAAAP E.S.P.
Aprobó	Carlos Orlando Linares Burgos – Gerente EAAAP E.S.P.

