CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EN MATERIA DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP

CAPITULO I.
DISPOSICIONES GENERALES.

CLÁUSULA 1. OBJETO. El presente contrato tiene por objeto que **LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP**, en adelante **la persona prestadora**, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro de las zonas en la que la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP indica en los anexos técnicos a este contrato en que prestará el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

CLÁUSULA 2. DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo.
En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:
1. AFORO DE RESIDUOS SÓLIDOS: Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado.
2. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
3. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
4. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
5. GRAN GENERADOR O PRODUCTOR: Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.
6. PEQUEÑO PRODUCTOR: Suscriptor y/o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente.
7. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO: Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.
8. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ORDINARIO: Es aquello no calificado como especial en el presente contrato.
9. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ESPECIAL: Es aquel considerado como peligroso, aquel proveniente de la limpieza de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos, aquel que por su composición, tamaño, volumen y peso no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio, así como todo residuo sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición de obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.
10. SANEAMIENTO BÁSICO: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.
11. SERVICIO PÚBLICO DE ASEO: Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

12. SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado, como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
13. SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
14. SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
15. USUARIO: Persona que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.
16. USUARIO NO RESIDENCIAL: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.
17. USUARIO RESIDENCIAL: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales conexos a la vivienda que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un metro cúbico de residuos sólidos al mes.

CLÁUSULA 3. PARTES. Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, y los usuarios y/o suscriptores.

CLÁUSULA 4. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores 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 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

Hacen parte de éste contrato no solo las estipulaciones escritas en él, además de las estipulaciones contenidas en las Leyes vigentes y en particular la Ley 142 de 1994, las demás Leyes que la modifiquen o adicionen y las reglamentaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o, la entidad que haga sus veces, las Normas Técnicas Colombianas (NTC) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cada una de ellas en ejercicio de sus funciones atribuidas por las leyes.

En consecuencia, el usuario, con la solicitud de servicio, acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de aseo, y sus actividades complementarias, y, por lo tanto, se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

PARÁGRAFO. La modificación de la normatividad que es parte integrante del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

CLÁUSULA 6. VIGENCIA DEL CONTRATO. Se entiende celebrado por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la ley.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público domiciliario de aseo y por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del

inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

CLÁUSULA 8. SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP bien de modo personal, por correo o por otro medio que permita identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.
Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para este efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.
La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar estas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta y se comenzará la ejecución.
La **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP**, podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera de la prestación del servicio definida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, de conformidad con lo establecido en el anexo técnico.
Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 15 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.
Parágrafo 1.-Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos. Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y saneamiento básico no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter.
Parágrafo 2.- Cuando se trate de productores marginales deberá acreditarse que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. En este caso, la Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

CLÁUSULA 9. PERFECCIONAMIENTO. El CSP se perfecciona cuando la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CSP.
PARÁGRAFO. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con la misma unidad independiente.

CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:
1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
PARÁGRAFO 1o. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.
PARÁGRAFO 2o. En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

CAPITULO II
DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.

2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato.

3. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.

4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.

6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

7. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

8. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

9. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

10. Mantener informados a los suscriptores y/o usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP., deberá avisar a los suscriptores y/o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.

11. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

12. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

13. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

14. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

15. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

16. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

17. Realizar el barrido de vías y áreas públicas que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.

19. Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios, informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.

20. Evitar las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia el artículo 116 del Decreto 1713 de 2002 y normas que lo modifiquen o sustituyan.

21. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.

22. Remitir a la SSPD 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.
23. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
24. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP.

CLÁUSULA 12. 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 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 Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP. sobre 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. 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 Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP.
4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
5. Solicitar la factura a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP. cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP. no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
6. 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 siguientes eventos:
Cuando el usuario solicite financiación o acuerdos de pago de la deuda del servicio recibido con una mora superior a los 360 días.
7. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria.
8. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.
9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 1713 de 2002, normas que lo modifiquen o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico.
10. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.
12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
14. Ubicar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP. para la prestación del servicio.
15. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994, y en las disposiciones que la modifiquen y adicionen, así como las demás obligaciones consagradas en las reglamentaciones expedidas por las autoridades competentes, y las que por la naturaleza del contrato le pertenecen.

CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el CSP, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto 1713 de 2002, el Decreto 1140 de 2003 y demás disposiciones concordantes así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Constituyen derechos de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP:
1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación, a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público domiciliario de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.
4. Verificar que los usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.

CLÁUSULA 15. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:
1. A ser tratado dignamente por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A la libre elección del prestador del servicio.
6. A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB – ESP. debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.
7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
8. 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.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
10. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
13. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
14. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
15. 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.
16. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
17. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
18. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
19. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
20. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.
21. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes

CAPITULO III
FACTURACIÓN

CLÁUSULA 16. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLÁUSULA 17. **CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS**. La factura que expida la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.
7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005, o, en las disposiciones que la sustituyan, modifiquen o reemplacen.
9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis períodos, si la facturación es mensual.
10. 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 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
11. El valor y fechas de pago oportuno.
12. La frecuencia de recolección de los residuos.

CLÁUSULA 18. FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero estos se distinguirán de los que originan los servicios facturados y la razón de los primeros se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB – ESP, esta cobrará el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente.

La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro del servicio domiciliario de aseo con la de aquellos servicios que ellas presten. La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP velará porque en dichos acuerdos se respete lo establecido en el presente CSP sobre el contenido de la factura.

Cuando se facture el servicio de aseo, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia del servicio de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de aseo.

Es deber del prestador de aseo, comunicar de manera oficial y oportuna al prestador con quien factura conjuntamente, las novedades que se presenten en el período a facturar.

PARÁGRAFO 1o. En las facturas en las que se cobren varios servicios, el pago que se haga se entiende que incluye, en primer término, el valor correspondiente al servicio público domiciliario de aseo.

PARÁGRAFO 2o. 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. Los cargos aplicables por incumplimiento de pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

CLÁUSULA 19. PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán bimestralmente, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha del vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

PARÁGRAFO. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP podrá ajustar su período de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

CLÁUSULA 20. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

CLÁUSULA 21. ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN. La producción de residuos base para el cálculo de la factura correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, será estimada de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

CLÁUSULA 22. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP y debidamente firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

PARÁGRAFO 1. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error u omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CAPÍTULO IV
OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 23. INTERÉS DE MORA. En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP y demás conceptos incorporados en cada factura relacionadas con la prestación directa del servicio, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que corresponda al régimen comercial, de conformidad con el artículo 884 del Código de Comercio y las normas que lo sustituyan.

CLÁUSULA 24. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

PARÁGRAFO. El consentimiento expreso al que hace referencia el presente artículo deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

CLÁUSULA 25. GARANTÍAS EXIGIBLES. La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 26. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137de la Ley 142 de 1994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO V
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA 27. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.
Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 28. PROCEDENCIA. Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.
PARÁGRAFO. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

CLÁUSULA 29. REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:
1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.
Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

CLÁUSULA 30. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 29 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

CLÁUSULA 31. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.
PARÁGRAFO. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 32. PETICIONES INCOMPLETAS. Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

CLÁUSULA 33. RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

PARÁGRAFO. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 34. RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:
1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación que realice la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Atención al Cliente, habilitadas por la empresa para tal fin. El funcionario encargado de resolverlo será el Jefe de la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de conformidad con lo previsto en el artículo 156 de la Ley 142 de 1994.
4. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
5. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
6. La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
7. La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de la producción de residuos de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación y terminación, debiendo interponerse ante la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

CLÁUSULA 35. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

CLÁUSULA 36. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación

en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 43 y 44 de dicho Código.

CAPITULO VI
MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 37. MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:
1. Por acuerdo entre las partes.

2. Por parte de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP haciendo efectivas las siguientes garantías:

a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.

b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

3. Por decisión de autoridad competente.

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 38. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se terminará:

Por mutuo acuerdo, cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB – ESP, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

En el caso de contratos a término fijo, podrá terminarse al vencimiento del mismo, caso en el cual el prestador deberá informar tal situación al suscriptor y/o usuario, con al menos dos (2) meses de anterioridad a la terminación del contrato.

En el caso de contratos a término indefinido, el mismo podrá terminarse unilateralmente previo cumplimiento del preaviso, que no podrá ser inferior a 2 meses.

PARÁGRAFO. No será procedente la terminación del contrato de servicios públicos cuando no exista otra empresa en disposición de prestar el servicio o cuando este se preste bajo la modalidad de Área de Servicio Exclusivo, salvo que se cumplan las previsiones del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La desvinculación de un suscriptor y/o usuario que tenga por objeto su vinculación con otro prestador, no perjudica a la comunidad. El prestador respecto del cual se solicita la desvinculación no podrá negarla aludiendo falta de capacidad legal, técnica u operativa del operador al cual se pretende vincular el usuario y/o suscriptor.

CAPITULO VII
DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 39. CESIÓN DEL CONTRATO. 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. En tal caso, se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP 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 de este CSP.

La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos (2) meses, no ha recibido manifestación explícita al respecto.

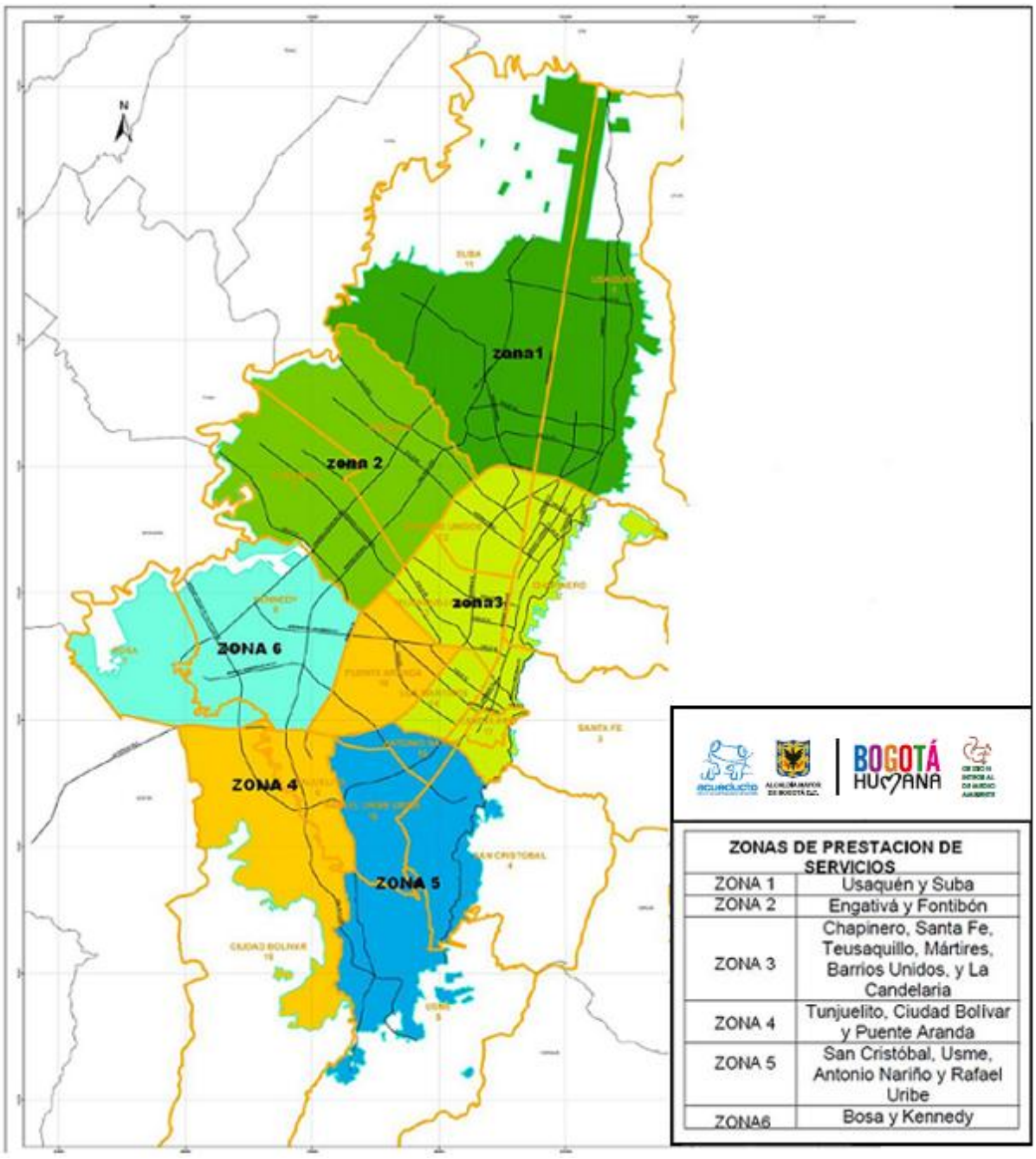
CLÁUSULA 40. ACUERDOS ESPECIALES. Sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del contrato, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso. Si la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

CLÁUSULA 41. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este 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.
Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato y se seguirán las siguientes reglas:
Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato y el proceso no deberá durar más de seis meses.
Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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 (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).
La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 42.- ANEXOS. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio público domiciliario de aseo, el cual contiene:
1. Las zonas de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la persona prestadora está dispuesta a prestar el servicio.
2. Las condiciones técnicas y de acceso. Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Asimismo deberá contener las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos.
3. Las condiciones para la prestación del servicio. Describe las condiciones de calidad, frecuencia que debe llenar el servicio de aseo y características que deben cumplir los distintos tipos de recipientes.

Anexo I.- Zonas de prestación del servicio

El área de prestación de servicio para todos sus componentes está dividida en seis (6) zonas que cubren la totalidad de las localidades de la ciudad como lo indica el siguiente mapa:



ZONAS DE PRESTACION DE SERVICIOS	
ZONA 1	Usaquén y Suba
ZONA 2	Engativá y Fontibón
ZONA 3	Chapinero, Santa Fe, Teusaquillo, Mártires, Barrios Unidos, y La Candelaria
ZONA 4	Tunjuelito, Ciudad Bolivar y Puente Aranda
ZONA 5	San Cristóbal, Usme, Antonio Nariño y Rafael Uribe
ZONA6	Bosa y Kennedy

Anexo II.-Condiciones técnicas y de acceso. El inmueble deberá estar ubicado dentro del área de operación de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB – ESP, según el anexo I y cumplir con lo indicado en la cláusula Décima Segunda del presente contrato.

La Empresa prestará los servicios de recolección puerta a puerta, sin omisión de ninguna unidad generadora, salvo los casos en que exista la imposibilidad de acceso para los vehículos recolectores, en los cuales los usuarios deberán presentar los residuos en el sitio más cercano a sus viviendas que determine La Empresa y/o se haga necesario el sistema de recolección utilizando cajas estacionarias, contenedores, cuartos de basura, por el actual sistema de aceras o cualquier sistema alternativo de recolección que garantice una cobertura toral del área de prestación de servicio.

Cuando exista imposibilidad técnica para prestar el servicio de recolección puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a un descuento del diez por ciento (10%) en la tarifa máxima correspondiente al componente de recolección y transporte, de conformidad con el artículo 36 de la resolución CRA 351 de 2005.

Los usuarios deberán almacenar y presentar los residuos sólidos en forma adecuada para que sean recogidos por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP. Los residuos sólidos que se presenten para la recolección deberán estar presentados y almacenados de forma que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la recolección. Los residuos sólidos deberán colocarse en los sitios de recolección con una anterioridad máxima de tres (3) horas, a la hora establecida para la recolección en cada zona.

La presentación de los residuos sólidos, para los usuarios residenciales y pequeños productores, se hará sobre el frente al predio en el andén, evitando la obstrucción peatonal o vehicular, en el lugar que sea de fácil acceso para los vehículos recolectores y las personas de recolección y a la vez de fácil limpieza en caso de presentarse derrames o regueros accidentales. Para los usuarios grandes productores podrán entregarla en sitios interiores de fácil acceso a los vehículos recolectores, acordados previamente con la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP

Recolección industrial y comercial. Los residuos sólidos ordinarios producidos por las actividades industriales y comerciales, están incluidos en el servicio de aseo ordinario, con la clasificación tarifaria correspondiente.

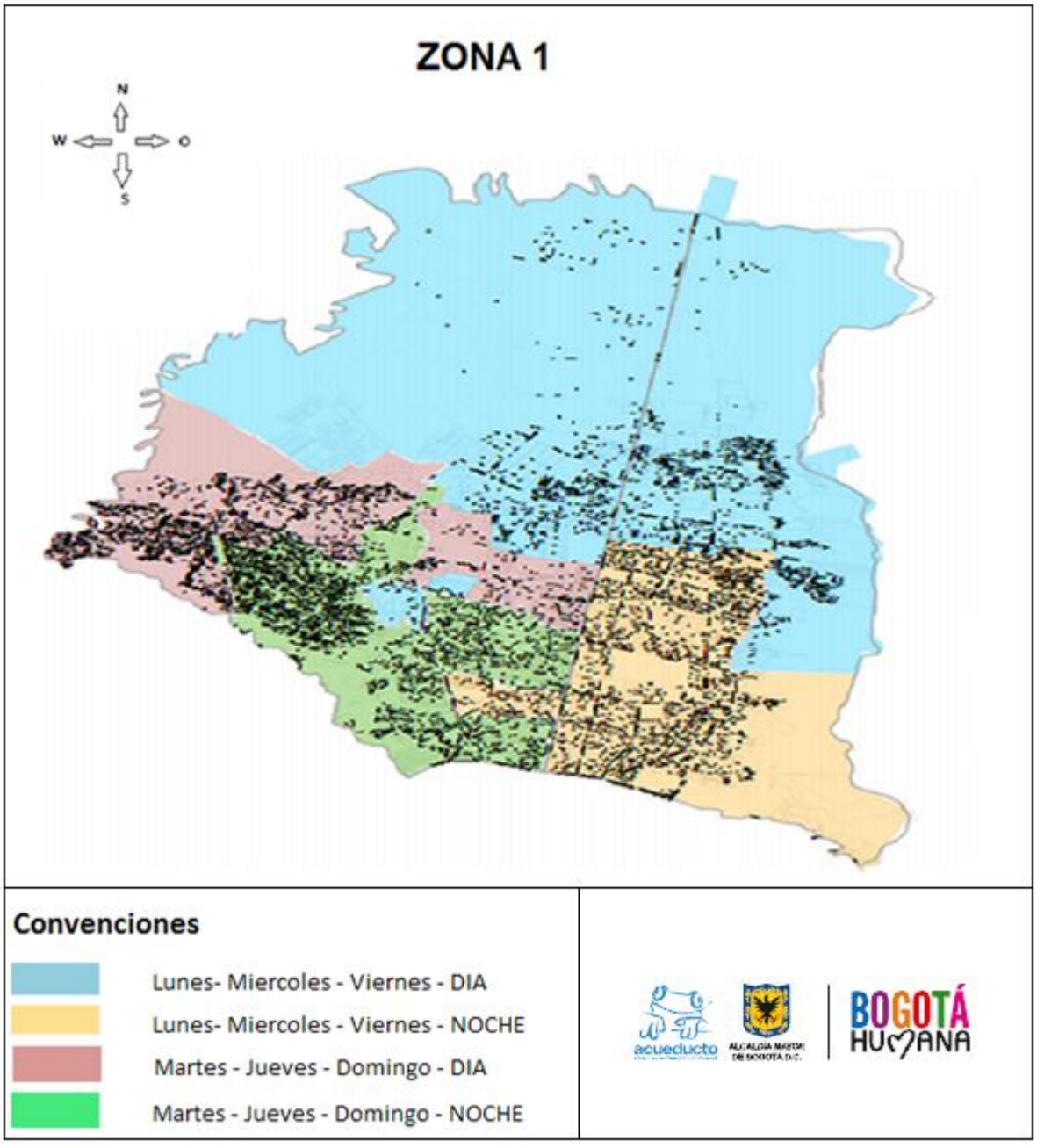
La recolección a grandes generadores corresponde a los servicios de recolección de residuos industriales, institucionales, de plazas de mercado y de grandes comercios cuya producción de residuos sólidos no compactados es mayor a un metro cúbico mensual.

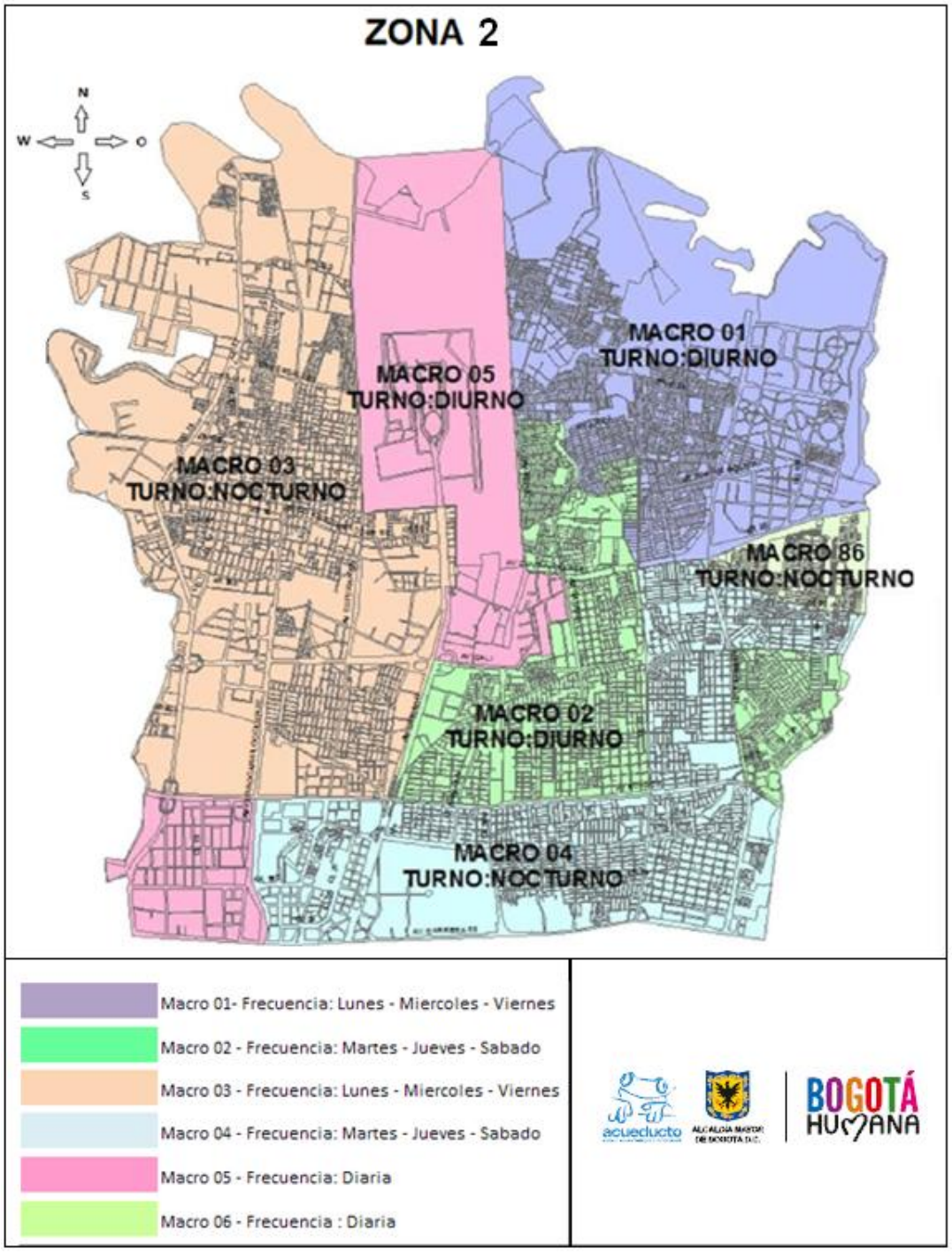
La frecuencia de la recolección a los grandes productores al igual que en otros casos, se establecerá de acuerdo al tipo y volumen de residuos generados, dicho proceso de recolección se realizará directamente en el sitio de depósito de residuos sólidos, cuarto o depósito de almacenamiento, siempre y cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el Decreto No. 1713 de 2002, el Decreto 1140 de 2003.

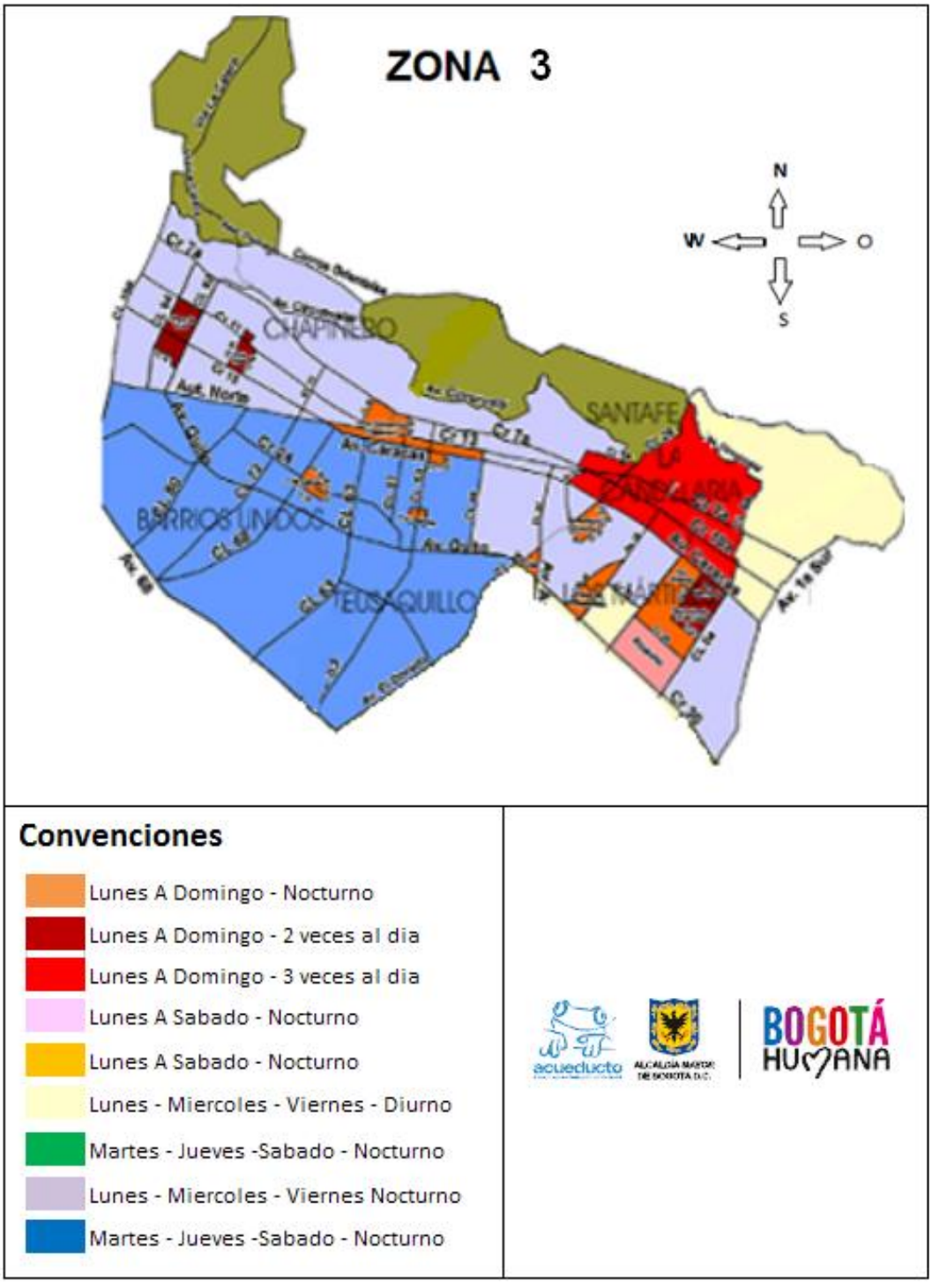
Anexo III. Condiciones para la prestación del servicio ordinario.

Calidad: La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB – ESP prestará el servicio de recolección de residuos sólidos con continuidad, frecuencia y eficiencia a todos los usuarios de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1713 de 2002, con un debido programa de atención de emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna, un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos de tal forma que garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente manteniendo limpias las zonas programadas y atendidas.

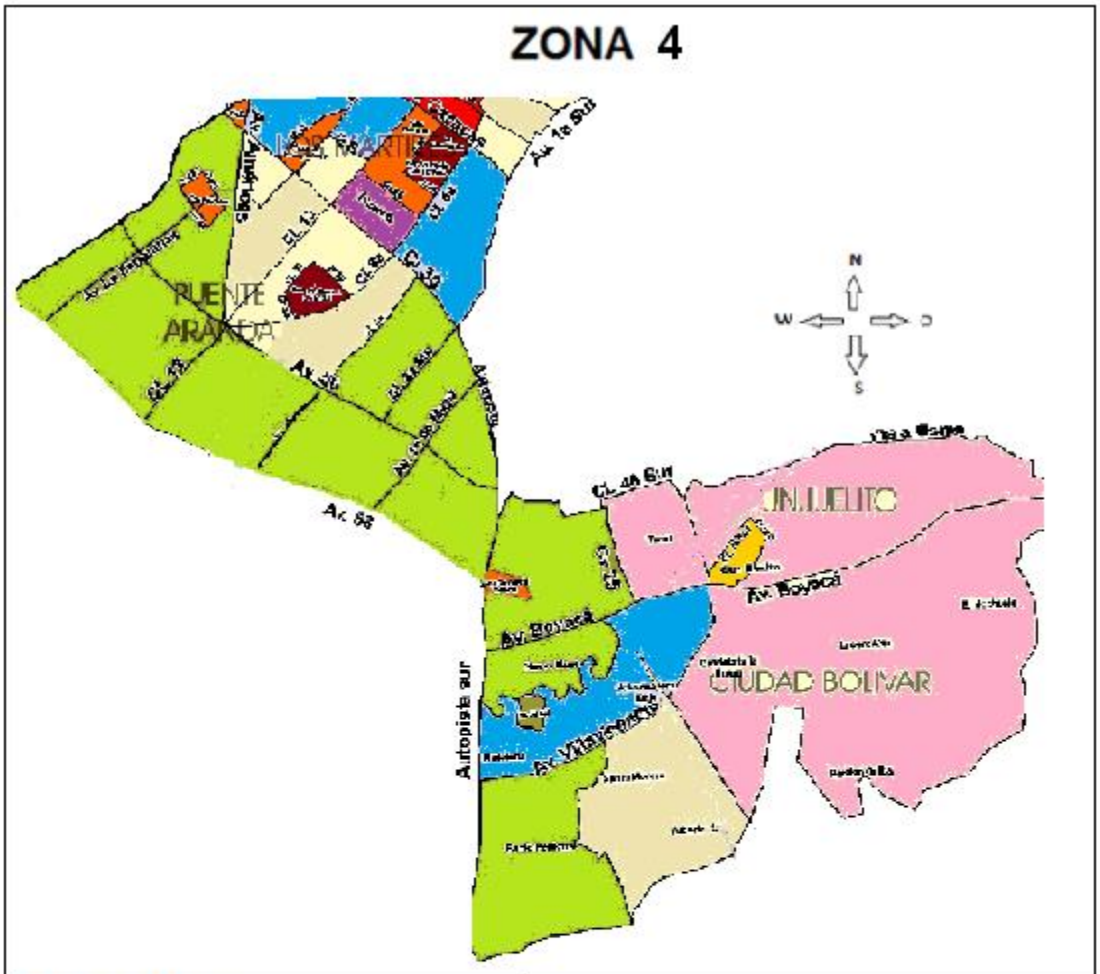
Recolección: Las frecuencias y horarios de las Macrorutas de recolección domiciliaria se presentan en los siguientes planos con la respectiva convención frente al horario y días de prestación del servicio:


ZONA 1
N
W
O
S
Convenciones
Lunes- Miercoles - Viernes - DIA
Lunes- Miercoles - Viernes - NOCHE
Martes - Jueves - Domingo - DIA
Martes - Jueves - Domingo - NOCHE
acueducto
BOGOTÁ HUMANA


ZONA 2
N
W
O
S
MACRO 01
TURNO:DIURNO
MACRO 05
TURNO:DIURNO
MACRO 03
TURNO:NOCTURNO
MACRO 86
TURNO:NOCTURNO
MACRO 02
TURNO:DIURNO
MACRO 04
TURNO:NOCTURNO
Macro 01- Frecuencia: Lunes - Miercoles - Viernes
Macro 02 - Frecuencia: Martes - Jueves - Sabado
Macro 03 - Frecuencia: Lunes - Miercoles - Viernes
Macro 04 - Frecuencia: Martes - Jueves - Sabado
Macro 05 - Frecuencia: Diaria
Macro 06 - Frecuencia : Diaria
acueducto
BOGOTÁ HUMANA


ZONA 3
N
W
O
S
CHAPINERO
SANTAFE
BARRIOS UNIDOS
TEUSAQUILLO
Convenciones
Lunes A Domingo - Nocturno
Lunes A Domingo - 2 veces al dia
Lunes A Domingo - 3 veces al dia
Lunes A Sabado - Nocturno
Lunes A Sabado - Nocturno
Lunes - Miercoles - Viernes - Diurno
Martes - Jueves -Sabado - Nocturno
Lunes - Miercoles - Viernes Nocturno
Martes - Jueves -Sabado - Nocturno
acueducto
BOGOTÁ HUMANA

ZONA 4

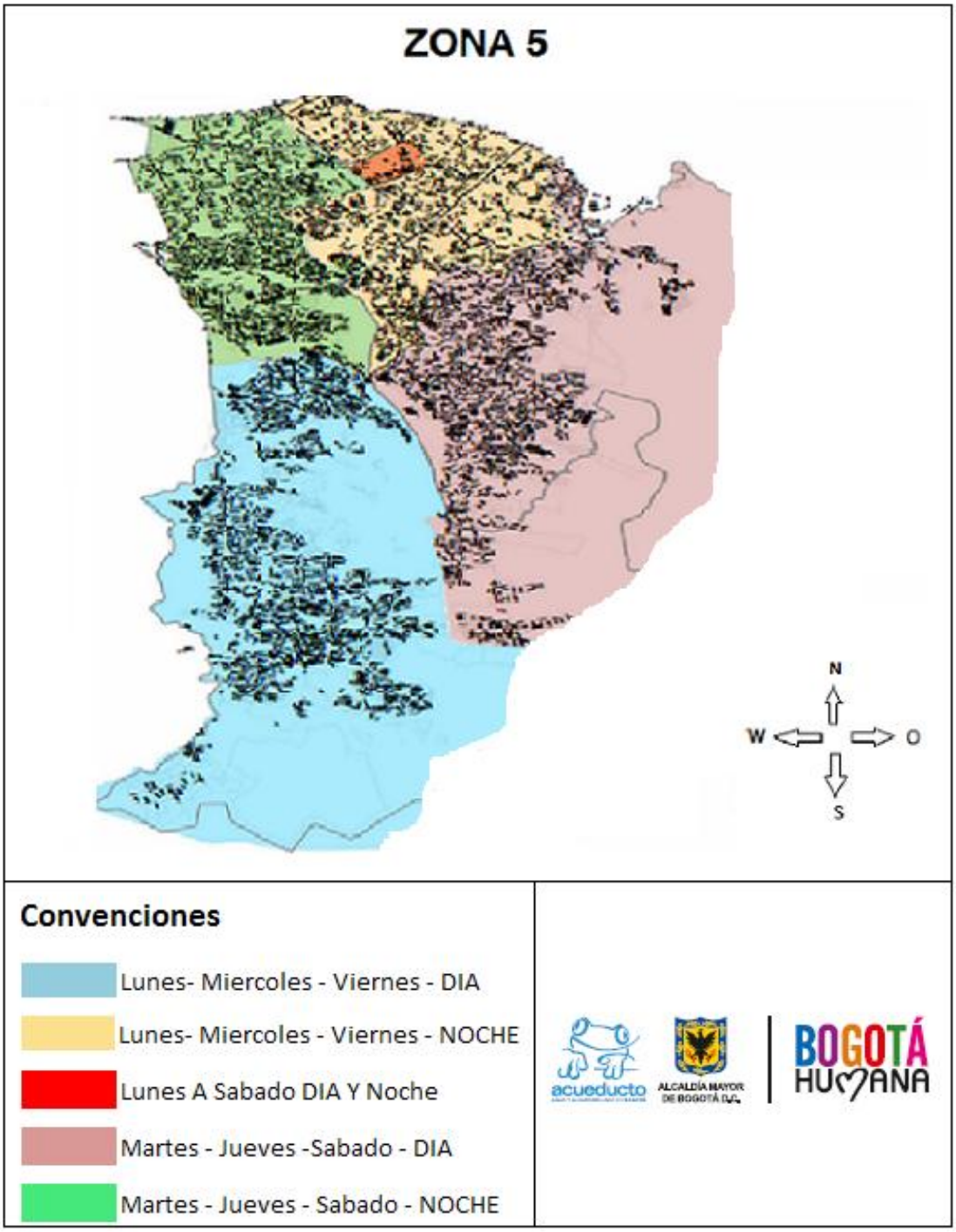


Convenciones

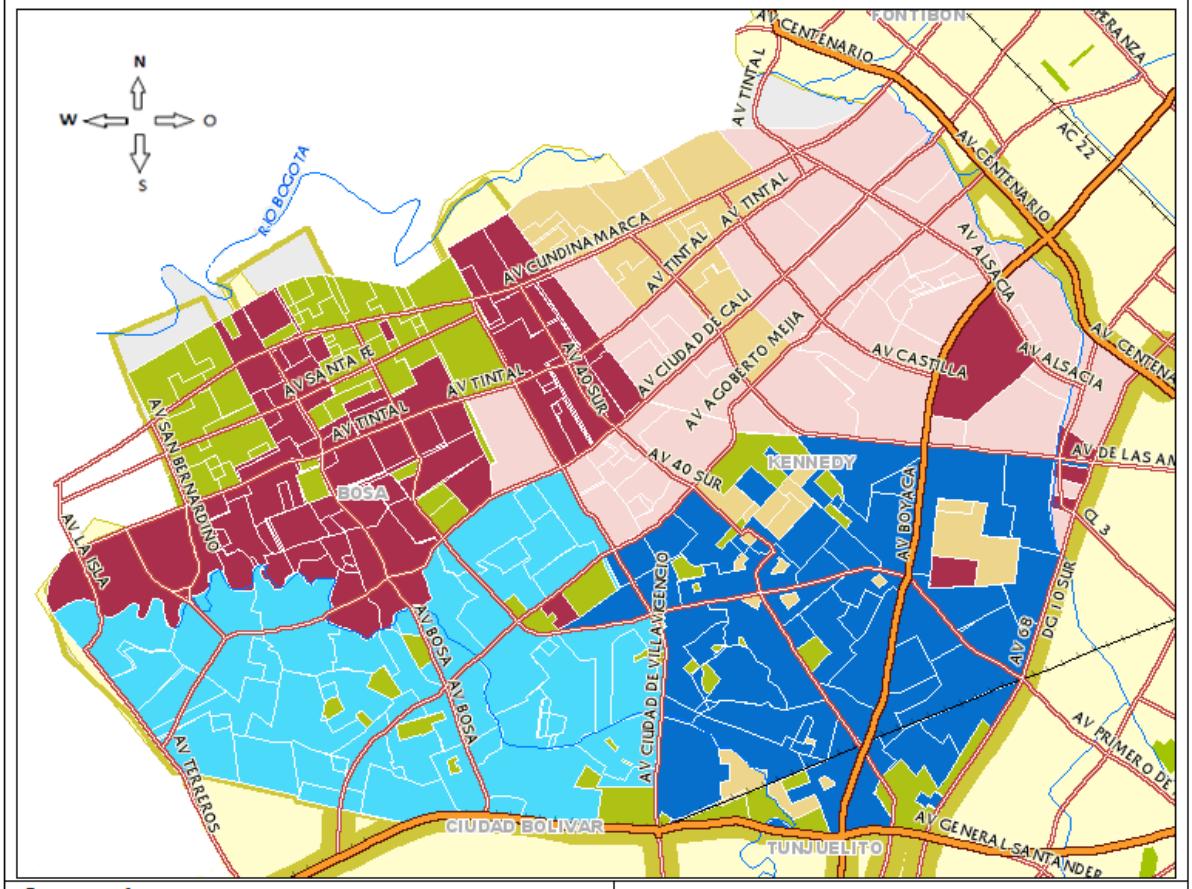
- Lunes A Domingo - Nocturno
- Lunes A Domingo - 2 veces al dia
- Lunes A Domingo - 2 veces al dia
- Lunes A Sabado - Nocturno
- Lunes A Sabado - Nocturno
- Lunes - Miercoles - Viernes - Diurno
- Martes - Jueves -Sabado - Nocturno
- Lunes - Miercoles - Viernes Nocturno

acueducto
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ HUMANA

ZONA 5


N
W
O
S
Convenciones
Lunes- Miercoles - Viernes - DIA
Lunes- Miercoles - Viernes - NOCHE
Lunes A Sabado DIA Y Noche
Martes - Jueves -Sabado - DIA
Martes - Jueves - Sabado - NOCHE
acueducto
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ HUMANA

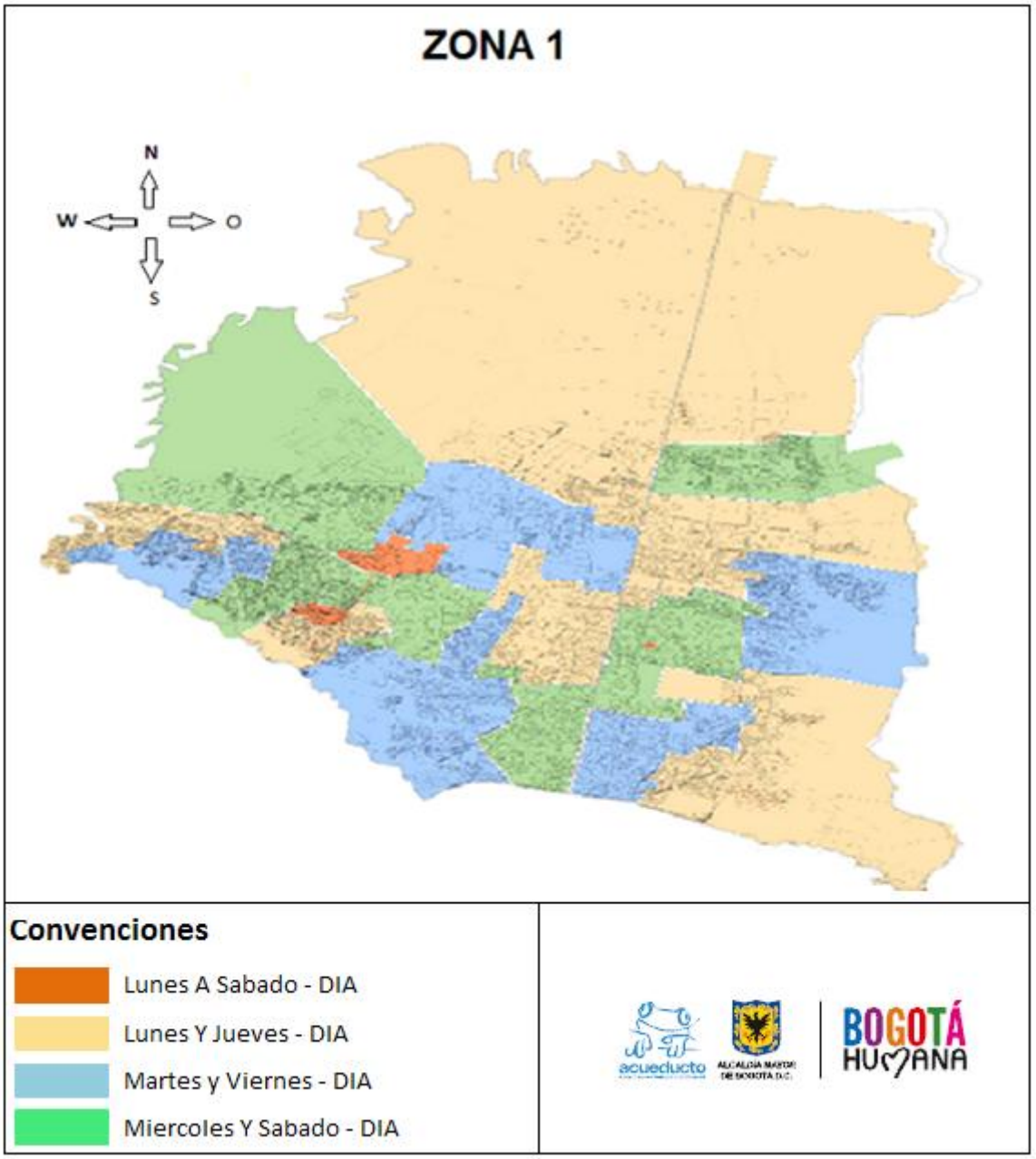
ZONA 6

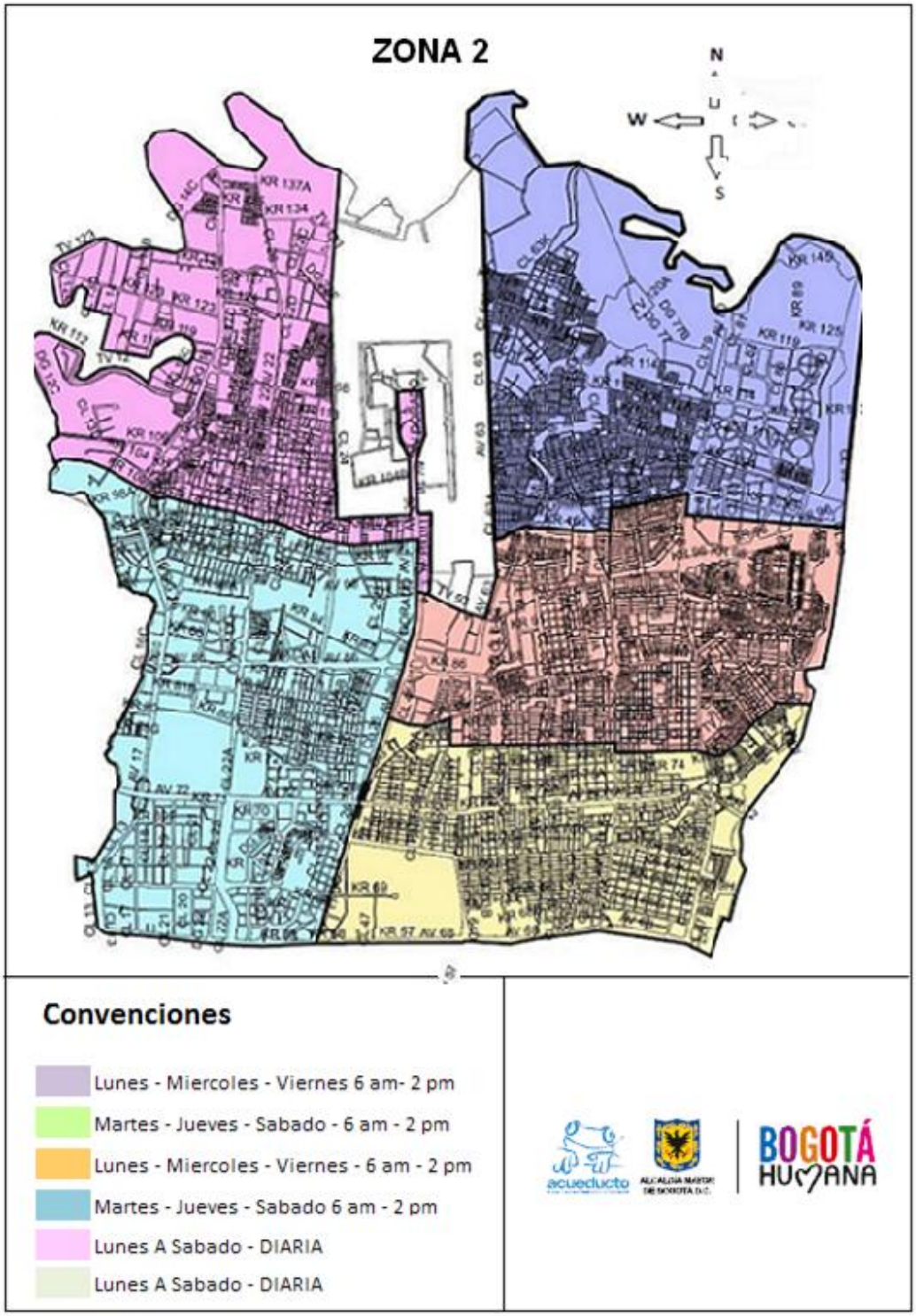


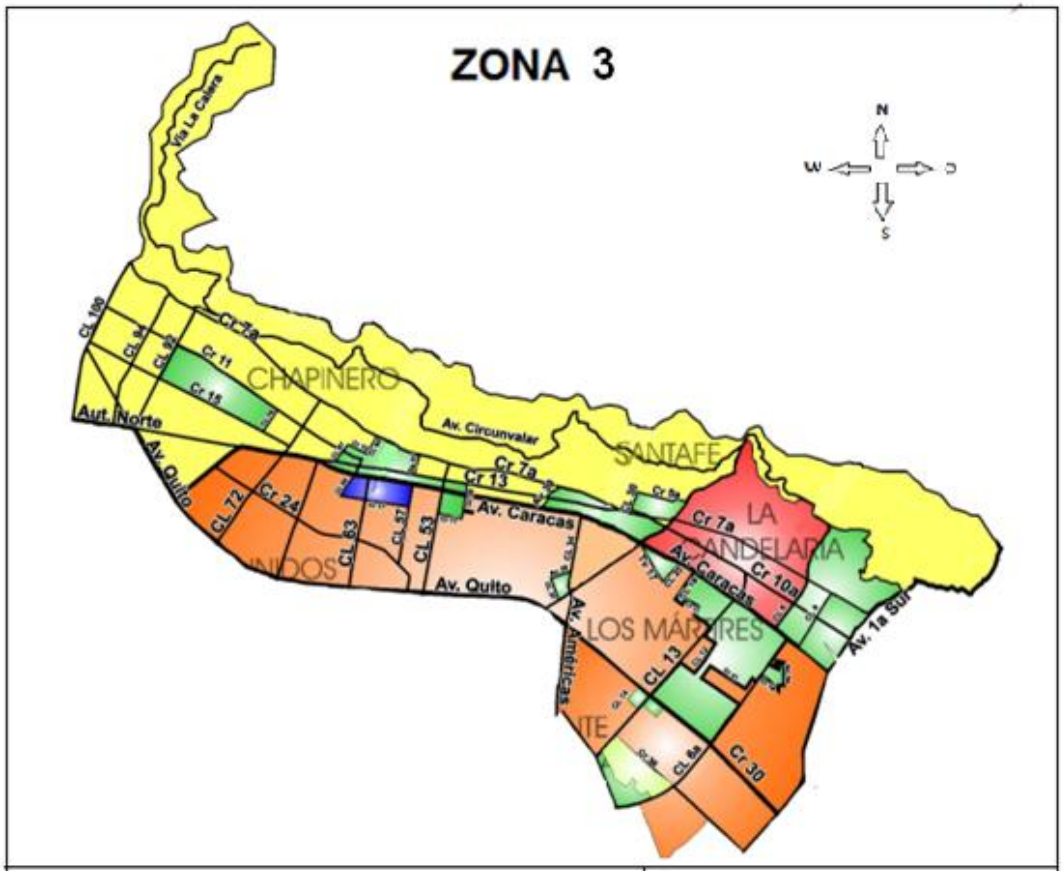
Convenciones

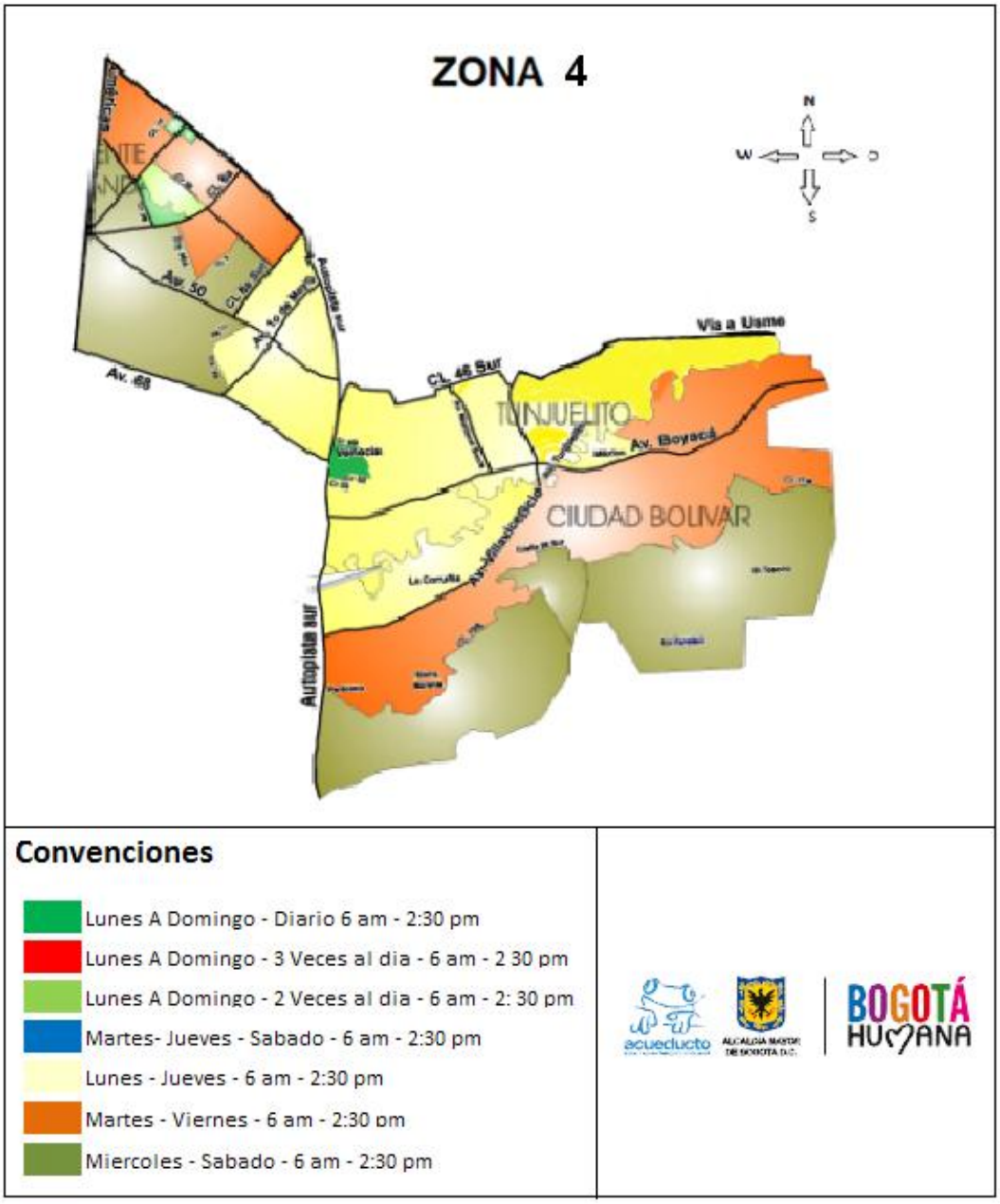
- Lunes - Miercoles - Viernes - 6 am - 2 pm
- Martes - Jueves - Sabado - 6 am - 2 pm
- Lunes - Miercoles - Viernes - 2 pm - 7 pm
- Martes - Jueves - Sabado - 2 pm - 7 pm
- Lunes - Miercoles - Viernes - 2 pm - 7 pm
- Martes - Jueves - Sabado - 2 pm - 7 pm

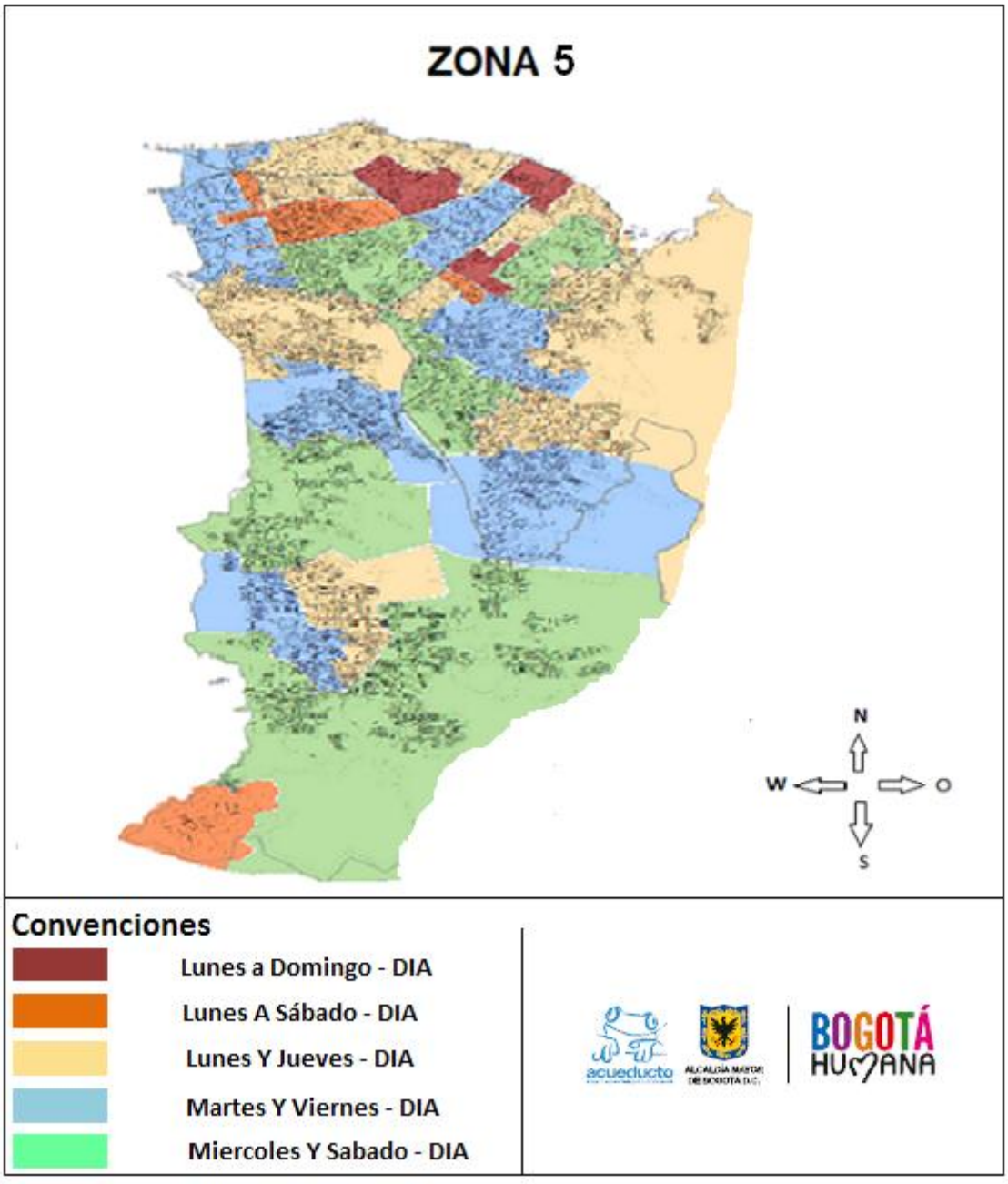
Barrido: Las frecuencias y horarios de las Macrorutas de barrido se presentan en los siguientes planos con la respectiva convención frente al horario y días de prestación del servicio:

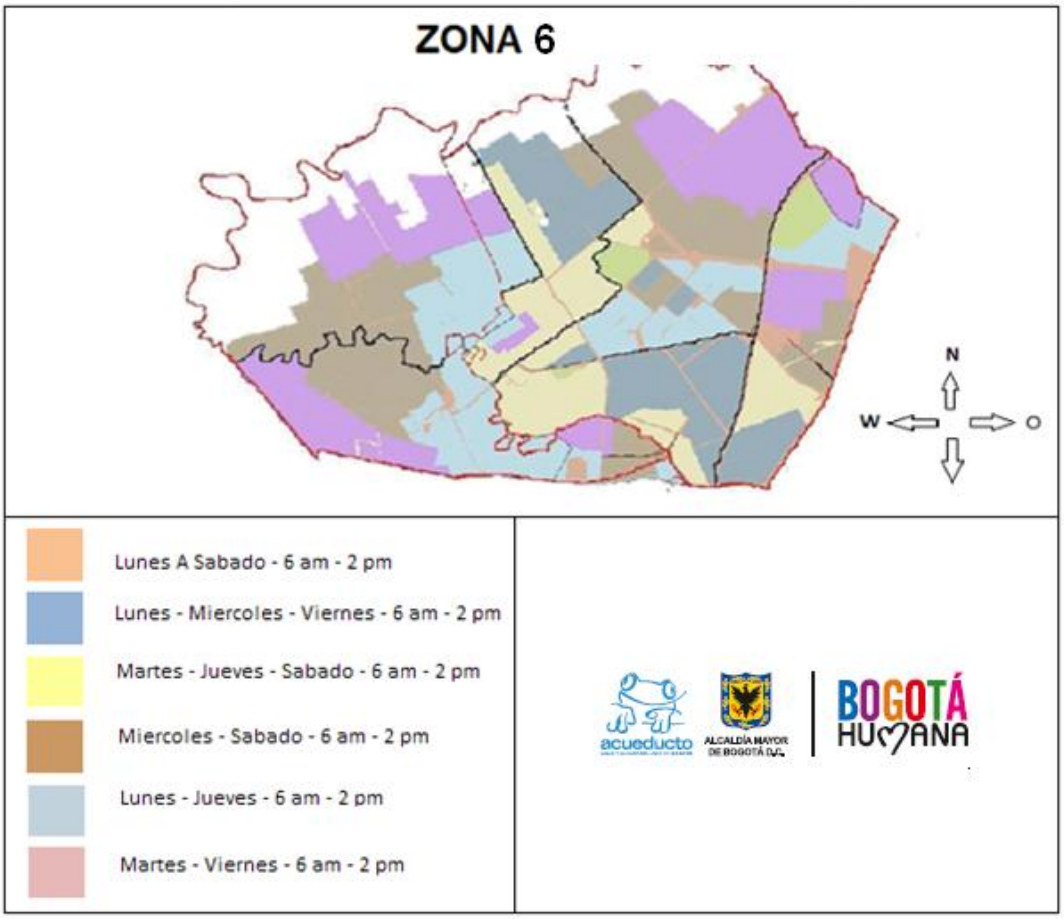



ZONA 2
N
W
S
Convenciones
Lunes - Miercoles - Viernes 6 am- 2 pm
Martes - Jueves - Sabado - 6 am - 2 pm
Lunes - Miercoles - Viernes - 6 am - 2 pm
Martes - Jueves - Sabado 6 am - 2 pm
Lunes A Sabado - DIARIA
Lunes A Sabado - DIARIA
acueducto
BOGOTÁ HUMANA


ZONA 3
N
W
E
S
Vía La Calera
Cl 169
Cl 84
Cl 82
Cr 7a
Cr 11
Cr 15
CHAPINERO
Aut. Norte
Av. Circunvalar
Av. Quito
Cr 7a
Cr 13
SANTAFE
Cl 72
Cr 24
Cl 63
Cl 57
Cl 53
Av. Caracas
Av. Quito
Cr 7a
LA
ANDELARIA
Av. Caracas
Cr 10a
Av. 1a Sur
Av. Américas
LOS MÁRTIRES
Cl 13
Cl 8a
Cr 30
CONVENCIONES
Lunes A Domingo - Diario 6 am - 2:30 pm
Lunes A Domingo - 3 Veces al dia - 6 am - 2 30 pm
Lunes A Domingo - 2 Veces al dia - 6 am - 2: 30 pm
Lunes - Jueves - 6 am - 2:30 pm
Martes - Viernes - 6 am - 2:30 pm
Miercoles - Sabado - 6 am - 2:30 pm
acueducto
BOGOTÁ HUMANA


ZONA 4
N
W
S
Av. 50
Av. 68
Vía a Usme
Cl. 48 Sur
TUNJUELITO
Av. Boyacá
CIUDAD BOLIVAR
Autopista sur
Convenciones
Lunes A Domingo - Diario 6 am - 2:30 pm
Lunes A Domingo - 3 Veces al dia - 6 am - 2 30 pm
Lunes A Domingo - 2 Veces al dia - 6 am - 2: 30 pm
Martes- Jueves - Sabado - 6 am - 2:30 pm
Lunes - Jueves - 6 am - 2:30 pm
Martes - Viernes - 6 am - 2:30 pm
Miercoles - Sabado - 6 am - 2:30 pm
acueducto
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ HUMANA


ZONA 5
N
W
O
S
Convenciones
Lunes a Domingo - DIA
Lunes A Sábado - DIA
Lunes Y Jueves - DIA
Martes Y Viernes - DIA
Miercoles Y Sabado - DIA
acueducto
BOGOTÁ HUMANA


ZONA 6
N
W
O
Lunes A Sabado - 6 am - 2 pm
Lunes - Miercoles - Viernes - 6 am - 2 pm
Martes - Jueves - Sabado - 6 am - 2 pm
Miercoles - Sabado - 6 am - 2 pm
Lunes - Jueves - 6 am - 2 pm
Martes - Viernes - 6 am - 2 pm
acueducto
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ HUMANA

DIVULGACIÓN DE RUTAS Y HORARIOS.

La recolección de los residuos sólidos se efectuará según horarios y frecuencias establecidas, los cuales se dan a conocer a los usuarios utilizando stikers, volantes y medios masivos de difusión de amplia circulación local como radio y televisión.

Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias será informado con mínimo tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

Tipos de Recipientes. Los recipientes retornables utilizados por los usuarios del servicio de aseo para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, deberán estar construidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y descargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana.

Para el caso de medición para los Grandes Generadores y Multiusuarios las equivalencias de medición serán las descritas a continuación:

ANEXO V TABLA DE EQUIVALENCIAS VOLUMEN - PESO MULTIUSUARIOS		
TIPO	**CARACTERIZACION DEL RECIPIENTE**	**CAPACIDAD VOLUMETRICA - M^3**
BOLSA		
Doméstica	50 x 75 cm	0.031
Semi-industrial	60 x 86 cm	0.05
Industrial	70 x 120 cm	0.111
CANECA		
Caneca	20 gal.	0.08
Caneca	25 gal.	0.1
Caneca	35 gal.	0.13
Caneca	55 gal.	0.21
CAJA ESTACIONARIA		
Caja estacionaria	2 yd3	1.53
Caja estacionaria	2.5 yd3	1.91
Caja estacionaria	3 yd3	2.29
Caja estacionaria	4 yd3	3.06

SERVICIOS ESPECIALES

RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN DE ESCOMBROS Y/O PODAS

Recolección de escombros. Es responsabilidad de los productores de escombros su recolección, transporte y disposición en las escombreras autorizadas. la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP podrá prestar el servicio de recolección, transporte y disposición final de escombros y/o podas, el cual será considerado como un servicio especial, por lo cual la recolección se debe efectuar en forma separada del resto de residuos sólidos.

Comportamientos en relación con escombros y desechos de construcción. La disposición de escombros y

desechos de construcción y de demolición en el espacio público, deteriora la salud de las personas, afecta la calidad ambiental y paisajística y perturban gravemente las actividades urbanas y rurales. Se deben observar los siguientes comportamientos que favorecen la salud, el ambiente y el espacio público:

Almacenar los materiales y residuos de obra sólo en áreas privadas y si se tratare de obras públicas, disponerlos en lugar y en forma que no se esparzan por el espacio público y no perturben las actividades del lugar, de acuerdo con las normas nacionales y municipales vigentes sobre la materia.

Estos residuos deberán presentarse debidamente empacados y cerrados en materiales resistentes para evitar su riego. El transporte de podas, escombros y materiales de construcción y demolición se efectuará en vehículos de caja abierta carpados adecuadamente, de manera que no se rieguen por el espacio público ni se ponga en peligro la integridad de bienes y personas.

PLAN DE EVENTUALIDADES PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP Cuenta con un conjunto de procedimientos preestablecidos para la respuesta inmediata, con el fin de atender en forma efectiva y eficiente las necesidades del servicio de manera alternativa y para restablecer el funcionamiento del sistema después de la ocurrencia de un evento de origen natural o antrópico que ha causado dificultades para el desarrollo del servicio.
En el plan de eventualidades se procedió a desarrollar acciones para lograr cada uno de sus objetivos, entre los cuales se encuentran:

Definir funciones y responsabilidades
Planificar y coordinar las actividades de atención y recuperación.
Activar procedimientos preestablecidos de respuesta para atender la demanda.
Identificar el inventario de Recursos disponibles.
Informar en forma precisa y oportuna
Recobrar la normalidad tan pronto como sea posible.
Programar ejercicios de simulación para la capacitación y revisión periódica.

Estimación de Escenarios de Riesgo. Un Escenario de Riesgo se entiende como la descripción de un futuro posible y de la trayectoria asociada a él. El Escenario de Riesgo es la representación de la interacción de los diferentes factores de riesgo (Amenaza y Vulnerabilidad) en un territorio y en un momento dado.

Atención de Emergencias. Los procedimientos a seguir para la Atención de Emergencias se establecieron para cumplir los siguientes propósitos estipulados por el RAS:

Suministrar alternativamente el servicio: Tan pronto como sea posible, atender a la población perjudicada por la interrupción del servicio, mediante acciones alternativas que disminuyan el impacto y suministren parcialmente el servicio mientras se recupera el funcionamiento normal del mismo.
Restablecer el funcionamiento del sistema: Es decir, prever la manera como se rehabilitará el sistema tan pronto como sea posible para continuar prestando el servicio en forma normal y continua.

MEDIDAS DE REDUCCIÓN DE RIESGOS

Uno de los aspectos importantes del presente Plan son las medidas de intervención que permiten la reducción de riesgos del sistema, las cuales fueron establecidas de acuerdo con en el análisis de vulnerabilidad previamente hecho.
La identificación de puntos críticos de vulnerabilidad permitió la priorización de acciones de intervención en el proceso de mantenimiento que pueden reducir el potencial de daños o la pérdida de la funcionalidad del sistema; es decir de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de riesgos, se eligieron aquellos con potencial de daño medio, alto y muy alto, para determinar las medidas a tomar que conlleven a la minimización de riesgos frente a una contingencia potencial.
A continuación se presentan dichas medidas:

Barrido

a. Para la amenaza de Accidente de tránsito en el componente de Barrido, se propone programar una reunión con el personal encargado de realizar esta actividad en la que se les recordará periódicamente sus funciones, así como la manera adecuada de desempeñarse en su cargo. Uno de los temas a resaltar debe ser la ubicación adecuada del carrito manual, o en su defecto de los conos reflectivos, estos deben ser ubicados en posición contraria a la dirección del tráfico vehicular, ya que los son utilizados como advertencia de la presencia de personal en la vía.

b. En cuanto a la amenaza de daño en implementos de trabajo (escobas), se propone programar una reunión con el personal con el fin de conocer sus inquietudes, necesidades y comentarios acerca de estos implementos, aprovechando para establecer un procedimiento de acuerdo con la manera más adecuada de desempeñar su cargo.

c. Para la amenaza de Caídas en Cunetas, es importante recalcar a los empleados continuamente la importancia de realizar su trabajo con la mayor precaución posible, de manera que se garantice no sólo la calidad del servicio prestado, sino la integridad física del empleado.

d. En cuanto a la amenaza de atrapamiento por tolvas, es necesario tomar las medidas necesarias para garantizar que el empleado no se ubique en la zona de peligro mientras se hace el descargue al camión; es decir, informarles acerca de esta prohibición y sus causas y advertirles que el incumplimiento de esta cláusula podría repercutir negativamente no sólo en su salud e integridad física, sino en su trayectoria laboral. Se debe incrementar la supervisión mientras se esté desarrollando esta actividad.

Recolección de Barrido

a. Para la amenaza de Accidente de tránsito en el componente de recolección de Barrido, se propone programar una reunión con el personal encargado de realizar esta actividad con el fin de recordar sus funciones y la forma adecuada de desempeñarla.

   Se resaltara la velocidad que se debe tener para conducir el vehículo (volqueta) transportador durante la ruta y en la vía hacia su disposición final.

b. En la amenaza de Caída de personal, es importante recalcar a los empleados continuamente la importancia de realizar su trabajo con la mayor precaución posible, de manera que se garantice no sólo la calidad del servicio prestado, sino la integridad física del empleado. Es necesario que tanto los conductores como los tripulantes conozcan la ruta y sus puntos críticos.

c. se recomienda realizar supervisión continua e inspección visual a la Volqueta antes de salir a ruta, con el fin de garantizar que se encuentre en las condiciones adecuadas para prestar el servicio. Esta revisión incluye: pito, alarma de reversa, frenos, estado de espejos, estado de llantas, entre otros.

Recolección

a. Para la amenaza de Accidente de tránsito en el componente de Recolección, se propone programar una reunión con el personal encargado de realizar esta actividad en la que se les recordará periódicamente sus funciones, así como la manera adecuada de desempeñarse en su cargo.

b. Para la amenaza de Caídas de tripulantes, es importante recalcar a los empleados continuamente la importancia de realizar su trabajo con la mayor precaución posible, de manera que se garantice no sólo la calidad del servicio prestado, sino la integridad física del empleado. Es necesario que tanto los conductores como los tripulantes conozcan la ruta y sus puntos críticos.

c. Una medida a implementar para la reducción del riesgo de que se presente un atrapamiento del personal con el camión recolector, es infundir en el empleado la precaución a tener al momento de

desarrollar su labor, teniendo en cuenta que a pesar de ser cotidiana, no deja de ser riesgosa.

Por otro lado, se recomienda realizar supervisión continua e inspección visual al camión antes de salir a ruta, con el fin de garantizar que se encuentre en las condiciones adecuadas para prestar el servicio. Esta revisión incluye: pito, alarma de reversa, frenos, estado de espejos, estado de llantas, entre otros. Ver formato de Check List de vehículos.

d. En cuanto a la amenaza de alteración de orden público, al ser impredecible, únicamente se plantea mantener preparado al personal para reaccionar de manera calmada, cumpliendo las órdenes de su jefe inmediato.

e. En cuanto a la amenaza de Golpes de los empleados con bolsas de residuos, se plantea un instructivo para dar a conocer a los tripulantes acerca de la manera adecuada de levantar carga, con el fin evitar las posibles lesiones musculares durante el desarrollo de esta actividad. Se propone además, gestionar con la ARP, la realización de charlas informativas para todos los empleados de la empresa.

Actividad de Guadañas

a. Para reducir las amenazas por la actividad de guadaña es importante recalcar a los empleados continuamente la importancia de realizar su trabajo con la mayor precaución posible, de manera que se garantice no sólo la calidad del servicio prestado, sino la integridad física del empleado. Es necesario que tanto los guadañadores como los ayudantes utilicen todos los elementos de protección personal establecidos.

En general, con el fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio, a pesar de cualquier contingencia menor de tipo operativo (como lo son las del componente Barrido, Recolección de Barrido, Recolección, Actividad de Guadaña), se plantea determinar un perfil de empleado que, en caso de ser necesario pueda desempeñarse como escobita, Guadañador, Ayudante de Guadaña o como tripulante.

Anexo IV Condiciones técnicas para el pesaje de residuos sólidos en los multiusuarios del servicio.
Las condiciones técnicas para el pesaje de residuos sólidos en los multiusuarios se realizarán de acuerdo a lo establecido en la Regulación vigente, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen teniendo en cuenta: clase de aforo, tipo de usuario y fecha de realización de cada una de las mediciones puntuales del aforo.

Los recipientes serán los descritos en el Anexo 8 de la Resolución CRA 151-2001 y podrán ser cargados hasta los valores indicados en la columna MÁXIMA CARGA PERMITIDA:

ANEXO IV TABLA DE EQUIVALENCIAS VOLUMEN - PESO MULTIUSUARIOS		
TIPO	**CARACTERIZACION DEL RECIPIENTE**	**CAPACIDAD VOLUMETRICA - M^3**
BOLSA		
Doméstica	50 x 75 cm	0.031
Semi-industrial	60 x 86 cm	0.05
Industrial	70 x 120 cm	0.111
CANECA		
Caneca	20 gal.	0.08
Caneca	25 gal.	0.1
Caneca	35 gal.	0.13
Caneca	55 gal.	0.21

CAJA ESTACIONARIA		
Caja estacionaria	2 yd3	1.53
Caja estacionaria	2.5 yd3	1.91
Caja estacionaria	3 yd3	2.29
Caja estacionaria	4 yd3	3.06
Caja estacionaria	6 yd3	4.59
Caja estacionaria	10 yd3	7.64
Caja estacionaria	15 yd3	11.47
Caja estacionaria	20 yd3	15.3
Caja estacionaria	40 yd3	30.6
INFORMACION USUARIOS		
PERMANENTE	Es aquel que decide realizar la entidad prestadora del servicio público domiciliario de aseo cada vez que se le preste el servicio de recolección a los usuarios grandes productores. Se realiza durante todo el mes y el promedio en metros cúbicos es el que se cobra al usuario	
ORDINARIO	Es el realizado por la entidad prestadora del servicio público domiciliario de aseo para incorporar nuevos usuarios o actualizar el aforo correspondiente al periodo anterior, se realiza durante DOS SEMANAS	
EXTRAORDINARIO	Es el realizado por la entidad prestadora del servicio público domiciliario de aseo de oficio o a petición del usuario, cuando alguno encuentre que ha variado la cantidad de residuos producidos durante la vigencia del aforo ordinario, o dentro de los procedimientos de reclamación y/o recurso. Lo realizan durante CUATRO SEMANAS	
PROCEDIMIENTO AFORO USUARIO		
1. Conteo de bolsas		
2. Multiplicación de por factor de capacidad volumétrica en metros cúbicos de la bolsa según la tabla Arriba		
2. Suma total de total de día en cuatro o dos semanas dependiendo del tipo de aforo		
4. El resultado se multiplica por 4.34 factor regulad por la Resolución No 351 del 2002		

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA – EAAB - ESP, el día doce (12) del mes de diciembre de 2012

DIEGO BRAVO BORDA
Gerente general
ACUEDUCTO AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA
EAAB - ESP