

**TRAMITES AGUAS Y ASEO DE EL PEÑOL E.S.P**

TRÁMITE	DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE	PLAZO PARA DARLE CUMPLIMIENTO AL TRAMITE	COSTO DEL TRÁMITE	SOPORTES LEGALES
1. Solicitud de los servicios de acueducto y alcantarillado.	<p>¿Qué Necesito?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de solicitud del servicio debidamente diligenciado y firmado por el solicitante. descargar aquí.</li> <li>• Persona Natural: Fotocopia de la cédula de ciudadanía.</li> <li>• Persona Jurídica: Fotocopia de la cédula del Representante Legal y RUT actualizado.</li> <li>• Fotocopia de la licencia de construcción y/o documento equivalente (si es para un inmueble nuevo).</li> <li>• Certificado de libertad y tradición del inmueble.</li> <li>• Fotocopia del impuesto predial.</li> <li>• Certificado de estratificación emitido por planeación municipal.</li> </ul> <p>Después de haber solicitado el servicio y completado la documentación, se hace entrega al usuario del <u>PGC-02-R02 Presupuesto o Cotización del servicio</u>, si es aceptada se define la forma de pago y se da a conocer el <u>CCU- 11 contrato de condiciones uniformes</u>, de lo contrario se archiva la documentación.</p>	Una vez el usuario presente la documentación requerida, la empresa realiza en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles la respectiva visita técnica, para verificar la viabilidad del servicio y realizar el presupuesto de las obras. El usuario deberá dirigirse a la empresa después de cinco (5) días hábiles de radicada su solicitud para reclamar el presupuesto o valor de la conexión. Si el usuario firma la aceptación del servicio, la empresa programa los trabajos y realiza la respectiva conexión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. El usuario podrá solicitar la financiación de los trabajos con un plazo máximo de 36 meses.	\$0	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Decreto 302 de 2000 - Requisitos para la conexión del servicio.</li> <li>- Resolución CRA 151 de 2001 solicitud de prestación del servicio.</li> <li>- Ley 142 de 1994.</li> <li>- Decreto 1077 de 2015.</li> </ul>
2. Cambio de medidores.	La empresa notifica al suscriptor, después de la visita técnica realizada por los operarios de lectura de medidores, quienes son los que detectan en primer momento que el medidor se encuentra en mal estado haciendo la crítica en la terminalportátil de toma de lecturas, una vez terminado el proceso, se hace una nueva visita con un listado de <u>Medidores para cambio</u> el cual es realizado por un operario de fontanería; finalmente se notifica al suscriptor por medio de un oficio la vista técnica para cambio, reparación y/o compra particular del medidor.	El plazo establecido es de 30 días, una vez el suscriptor conozca todo su debido proceso para el cambio de medidor.	\$0	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Resolución CRA 364 de 2006.</li> <li>- Resolución CRA 413 de 2006.</li> <li>- Resolución CRA 151 de 2001.</li> <li>- Decreto 229 de 2002.</li> <li>- Ley 373 de 1997.</li> <li>- Ley 142 de 1994.</li> <li>- Decreto 1077 de 2015.</li> </ul>

3. Cambio de llaves de corte por mal estado.	El usuario debe acercarse a la oficina de atención al cliente o realizar la solicitud a través del correo electrónico <a href="mailto:aguasyaseo@aguasyaseo.gov.co">aguasyaseo@aguasyaseo.gov.co</a> o por vía telefónica y solicitar el cambio de llave, dejando consignada la dirección del predio, para programar la visita de campo y verificar el estado de la llave para su respectivo cambio.	El trámite es inmediato	\$0	- Decreto 1077 de 2015
4. Solicitud descuento en tasa de aseo.	El suscriptor solicita en la oficina de atención al cliente el descuento en tasa de aseo cuando su inmueble se encuentre desocupado y/o no registre consumo de acueducto superior a un metro cubico (m <sup>3</sup> ). El suscriptor debe acreditar ante la empresa si el predio se encuentra desocupado, mostrando la factura del último periodo donde se evidencie el consumo. Una vez realizada la verificación del mismo, se hace el descuento y tendrá una vigencia de tres (3) meses, la solicitud debe ser actualizada, terminada cada vigencia y realizando nuevamente las respectivas inspecciones.	Una vez el usuario realice la respetiva solicitud y se acredite que su inmueble si está desocupado.	\$0	- Decreto 1077 de 2015
5. Suspensión del servicio por solicitud del usuario.	El suscriptor debe presentarse en la oficina de atención al cliente de la empresa y/o radicar un oficio solicitando la Suspensión del servicio, con la firma y cédula del propietario del predio y anexándole una copia de la factura del último mes cancelada.	Este trámite se realiza en menos de dos días, retirando el medidor y entregándolo a su dueño.	\$0	-Resolución CRA 151 de 2001 Solicitud suspensión del servicio. - Ley 142 de 1994 - Decreto 1077 de 2015.
6. Reconexión del servicio	Para el restablecimiento del servicio de acueducto el usuario debe acercarse a las instalaciones de la empresa y eliminar la causa que originó esta medida y/o cancelar la suma adeudada, más el costo de la reconexión del servicio.	La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, cláusula 26 del contrato de condiciones uniformes. Nota: La empresa lo restablece en el menor tiempo posible para darle un mejor servicio al usuario.	\$0	-Resolución CRA 424 de 2007. -Ley 142 de 1994. - Decreto 302 de 2000. - CCU Contrato de Condiciones Uniformes. - Decreto 1077 de 2015.

7. Solicitud certificaciones calidad del agua.	Para este trámite el usuario debe dirigirse a la oficina de atención al cliente o realizar la solicitud a través del correo electrónico <a href="mailto:aguasyaseo@aguasyaseo.gov.co">aguasyaseo@aguasyaseo.gov.co</a> o por vía telefónica y debe presentar los siguientes datos: dirección del predio, nombre o razón social, cedula de ciudadanía o Nit Correspondientes para la generación del certificado.	El tiempo máximo es de 15 días hábiles, a partir de realizada la solicitud.	\$0	- Resolución 2115 de 2007.
8. Solicitud certificado de viabilidad técnica.	<p>¿Qué necesito?</p> <p>El usuario debe dirigirse a la oficina de atención al cliente y presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia urbanística.</li> <li>• Elaborar y someter a aprobación por parte de la empresa los diseños y proyectos técnicos.</li> </ul>	Una vez el usuario presente toda la documentación requerida, la empresa realiza la respectiva visita técnica, para verificar la viabilidad del servicio, en un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado.	\$0	- Decreto 1077 de 2015.