

Contrato de condiciones uniformes

AQUASERVICIOS S.A. E.S.P. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Tabla de contenido

CAPÍTULO I	3
Disposiciones Generales	3
CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA SEGUNDA. ALCANCE	3
CLÁUSULA TERCERA. PARTES DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA QUINTA. AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO -APS	3
CLÁUSULA SEXTA. VIGENCIA	3
CLÁUSULA SÉPTIMA. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA OCTAVA. NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA NOVENA. DEFINICIONES	4
CAPITULO II.	14
De las condiciones para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	14
CLÁUSULA DÉCIMA SOLIDARIDAD	14
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	14
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA- SOLICITUD DEL SERVICIO	15
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - PERFECCIONAMIENTO	15
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA PUBLICIDAD	15
CAPÍTULO III	16
De las Obligaciones y Derechos de las Partes	16
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. DERECHOS Y OBLIGACIONES	16
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA	16
CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. SON OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO LOS SIGUIENTES	18
CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. CLÁUSULA 13.- DERECHOS DE LAS PARTES	20
CLÁUSULA 14.- DERECHOS DELSUSCRIPTOR Y/O USUARIO	20
CLÁUSULA VIGESIMA. DERECHOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	22
CAPITULO IV	23
De la facturación de los servicios	23

CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN	23
CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA. - CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS	23
CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA. FACTURACION Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS	23
CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA.- PERIODO DE FACTURACION	24
CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA	24
CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA. - IMPOSIBILIDAD DE MEDICION	24
CLÁUSULA TRIGESIMA. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS	26
CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA. COBROS NO AUTORIZADOS	26
CAPÍTULO V	26
Suspensión v reinstalación del servicio	26
CLÁUSULA TRIGESIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	26
CLÁUSULA TRIGESIMA TERCERA. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN	27
CLÁUSULA TRIGESIMA CUARTA. PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN	28
CLÁUSULA TRIGESIMA QUINTA. REINSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS. La persona prestadora	28
CLÁUSULA TRIGESIMA SEXTA. CORTE DEL SERVICIO. (DE LAS CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO ARTÍCULO 2.3.1.3.2.6.26 decreto 1077 de 2015)	28
CLÁUSULA TRIGESIMA SÉPTIMA.RECONEXIÓN DEL SERVICIO	28
CLÁUSULA TRIGESIMA OCTAVA. COBRO DE INTERESES.	28
CAPÍTULO VI	29
Obligaciones accesorias y falla del servicio	29
CLÁUSULA TRIGESIMA NOVENA.MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS.	29
CLÁUSULA CUADRAGESIMA. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.	29
CLÁUSULA CUADRAGESIMA PRIMERA. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.	29
CLÁUSULA. CUADRAGESIMA SEGUNDA. GARANTÍAS EXIGIBLES.	30
CLÁUSULA CUADRAGESIMA TERCERA. FALLA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS.	30
La persona prestadora	30
CAPÍTULO VII	30
Peticiones, quejas v recursos	30
CUADRAGESIMA CUARTA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.	30
CLÁUSULA CUADRAGESIMA QUINTA. PROCEDENCIA.	31

CLÁUSULA CUADRAGESIMA SEXTA. FORMA DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.	31
CLÁUSULA CUADRAGESIMA SÉPTIMA. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.	31
CLÁUSULA CUADRAGESIMA OCTAVA. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.	32
CLÁUSULA CUADRAGESIMA NOVENA. RECHAZO DE LAS PETICIONES.	32
CAPÍTULO VIII	32
Modificaciones, cesión y terminación del contrato	32
CLÁUSULA QUINTUGESIMA. MODIFICACIÓN.	32
CLÁUSULA QUINTUGESIMA PRIMERA. TERMINACIÓN.	32
CLÁUSULA QUINTUGESIMA SEGUNDA. CESIÓN.	32
CLÁUSULA QUINTUGESIMA TERCERA.SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.	32
CLÁUSULA QUINTUGESIMA CUARTA. ACUERDOS ESPECIALES.	33
CAPÍTULO IX	33
Disposiciones finales	33
CLÁUSULA QUINTUGESIMA QUINTA. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS	33
CLÁUSULA QUINTUGESIMA SEXTA INSTALACIONES INTERNAS.	33
CLÁUSULA QUINTUGESIMA SÉPTIMA ACOMETIDAS.	33
CLÁUSULA QUINTUGESIMA OCTAVA. DEL RÉGIMEN DE ACOMETIDAS.	34
CLÁUSULA QUINTUGESIMA NOVENA MEDICIÓN E INSTRUMENTO.	34
CLÁUSULA SEXAGESIMA: ANEXO TÉCNICO	34

AQUASERVICIOS S.A. E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO: Este contrato tiene por objeto definir las condiciones de la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de Aquaservicios S.A E.S.P en adelante la persona prestadora, a un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA SEGUNDA. ALCANCE: **La persona prestadora** prestará y tendrá a su cargo la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado ZONA GEOGRAFICA. AQUASERVICIOS SA ESP prestará los servicios de Acueducto y

Alcantarillado, en el Km 5 Vía-Candelaria, Municipio de Candelaria, en el sector de Poblado Campestre.

CLÁUSULA TERCERA. PARTES DEL CONTRATO. Son partes en el presente Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado en adelante CSP, AQUASERVICIOS S.A. ESP quien en adelante se llamará la persona prestadora o AQUASERVICIOS, y los suscriptores y/o usuarios.

CLÁUSULA CUARTA. INMUEBLE. La persona prestadora prestara el servicio en un inmueble: ubicado en suelo Rural y urbano y con clase de uso: Residencial.

Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble. Se exceptúan los casos de independizaciones del servicio que sean debidamente presentadas y aprobadas por la persona prestadora siempre que sea técnicamente posible.

CLÁUSULA QUINTA. AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO -APS. La persona prestadora prestará los servicios de acueducto y/o alcantarillado en prestará los servicios de Acueducto y Alcantarillado, en el Km 5 Vía-Candelaria, Municipio de Candelaria, en el sector de Poblado Campestre definidas en el Plan Básico de Ordenamiento Territorial. (Hace parte de esta cláusula el mapa contentivo del área de Prestación del Servicio).

CLÁUSULA SEXTA. VIGENCIA. El contrato se entenderá celebrado a término indefinido.

CLÁUSULA SÉPTIMA. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por las disposiciones de Lay 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, las normas regulatorias, las condiciones uniformes las normas civiles y comerciales que sean aplicables de conformidad con la remisión normativa del artículo 132 de la ley 142 de 1994, los acuerdos especiales que pacten las partes.

Parágrafo Primero. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán las últimas.

Parágrafo Segundo. Se entenderán incorporadas en este contrato de servicios públicos domiciliarios las disposiciones que puedan expedirse y que regulen la materia, y excluidas las que en un momento determinado lleguen a ser modificadas, derogadas por la autoridad competente.

CLÁUSULA OCTAVA. NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO corresponde a un contrato de características constitucionales, legales, reglamentarias, regulatorias, al que atribuyen condiciones uniformes, consensuales, onerosas, de la prestación de los servicios a cambio de un precio; sin embargo, a pesar de las condiciones descritas anteriormente, el contrato también tiene una característica estatutaria en la medida en que se pueden involucrar derechos fundamentales, de allí que no sea únicamente una relación reglamentaria, y regulatoria, sino que comprende aspectos de orden constitucional.

CLÁUSULA NOVENA. DEFINICIONES. Al aplicar e 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 de los servicios de acueducto y alcantarillado, sin perjuicio de la aplicación de las normas propias del derecho civil y comercial en expresa aplicación de lo establecido en el artículo 132 de la Ley 142 de 1994

Se aplicarán, entre otras las siguientes definiciones de la Ley 142 de 1994:

ACOMETIDA. Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local. 14.1

ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA DE UN SERVICIO PÚBLICO. Son las actividades a que también se aplica esta Ley, según la precisión que se hace adelante, al definir cada servicio público. Cuando en esta Ley se mencionen los servicios públicos, sin hacer precisión especial, se entienden incluidas tales actividades. 14.2

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS PRIVADA. Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares. 14.7

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley. 14.8

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. 14.9

RED INTERNA. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de **propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro** del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. 14.16

RED LOCAL. Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se registrará por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta Ley. 14.17.

SANEAMIENTO BÁSICO. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. 14.19

SERVICIOS PÚBLICOS. Modificado mediante Ley 689 de 2001. Son todos los servicios y actividades complementarias a los que se aplica esta ley. 14.20

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo. 14.21

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO. Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. 14.22

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO. Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. 14.23

SUBSIDIO. Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. 14.29

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es una persona de derecho público adscrita al Ministerio de Desarrollo que tendrá las funciones y la estructura que la ley determina. En la presente Ley se aludirá a ella por su nombre, o como "Superintendencia de servicios públicos" o simplemente, "Superintendencia". 14.30

SUSCRIPTOR. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. 14.31

SUSCRIPTOR POTENCIAL. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. 14.32

USUARIO. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. 14.33

VINCULACIÓN ECONÓMICA. Se entiende que existe vinculación económica en todos los casos que definen las legislaciones comercial y tributaria. En caso de conflicto, se preferirá esta última. 14.34

PARÁGRAFO. Adicionado mediante Ley 1955 de 2019. Las actividades que inciden determinadamente en la correcta prestación de los servicios públicos se podrán asimilar a alguna de las actividades principales o complementarias que componen las cadenas de valor de los servicios públicos. En consecuencia, quienes desarrollen tales nuevas actividades quedarán sometidos a la regulación, inspección, vigilancia y control por parte de las Comisiones de Regulación respectivas y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios definirá cuándo aplica dicha asimilación y la obligación de constituirse como Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.

DEFINICIONES decreto 1077 de 2015. ARTÍCULO 2.3.1.1.1. DEFINICIONES. Para efecto de lo dispuesto en el decreto 1077 de 2015, Adóptense las siguientes definiciones:

1. Área o predio urbanizable no urbanizado. Son las áreas o predios que no han sido desarrollados y en los cuales se permiten las actuaciones de urbanización, o que aun cuando contaron con licencia urbanística no ejecutaron las obras de urbanización aprobadas en la misma. (Decreto 3050 de 2013, artículo 3º).

2. Área o predio urbanizado. Se consideran urbanizados las áreas o predios en los que se culminaron las obras de infraestructura de redes, vías locales, parques y equipamientos definidas en las licencias urbanísticas y se hizo entrega de ellas a las autoridades competentes.

Las áreas útiles de los terrenos urbanizados podrán estar construidas o no y, en este último caso, la expedición de las respectivas licencias de construcción se someterá a lo dispuesto en el PARÁGRAFO 4º del artículo 7º del Decreto número 1469 de 2010 o la norma que lo adicione, modifique o sustituya.

También se consideran urbanizados:

– Los sectores antiguos de las ciudades que con fundamento en planos de loteo, urbanísticos, topográficos y/o de licencias de construcción expedidas o aprobados por las autoridades competentes deslindaron los espacios públicos y privados y actualmente cuentan con infraestructura vial y de prestación de servicios públicos que posibilita su desarrollo por construcción.

– Los terrenos objeto de desarrollo progresivo o programas de mejoramiento integral de barrios que completaron su proceso de mejoramiento en los aspectos atinentes al desarrollo por urbanización, o que lo completen en el futuro.

– Los asentamientos, barrios, zonas o desarrollos que han sido objeto de legalización y que completen la construcción de infraestructuras y espacios públicos definidos en los actos de legalización y hagan la entrega de las cesiones exigidas, salvo que no se hubiere hecho tal previsión. (Decreto 3050 de 2013, artículo 3º).

3. Capacidad. Es la existencia de recursos técnicos y económicos de un prestador de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, con el fin de atender las demandas asociadas a las solicitudes de los servicios públicos mencionados para efectos de otorgar la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado. En todo caso y de conformidad con lo previsto en el PARÁGRAFO 2º del artículo 12 de la Ley 388 de 1997 el prestador del servicio, donde está ubicado el predio, no podrá argumentar falta de capacidad para predios ubicados al interior del perímetro urbano. (Decreto 3050 de 2013, artículo 3º).

4. Factibilidad de servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanta mediante el trámite de plan parcial permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de cinco (5) años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas exigidas por la empresa de servicios al momento de otorgar la factibilidad. (Decreto 3050 de 2013, artículo 3º).

5. Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores. (Decreto 3050 de 2013, artículo 3º).

6. Red matriz o red primaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria.

Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos. (Decreto 3050 de 2013, artículo 3º).

7. Red matriz o red primaria de alcantarillado. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final.

Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de la empresa prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos. (Decreto 3050 de 2013, artículo 3º).

8. Red secundaria o red local de alcantarillado. Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles y llega hasta la red matriz o primaria de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores. (Decreto 3050 de 2013, artículo 3º).

9. Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos. Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de dos (2) años para que con base en él se tramite la licencia de urbanización. (Decreto 3050 de 2013, artículo 3º).

10. Acometida de acueducto. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido este. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

11. Acometida de alcantarillado. Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

12. Acometida clandestina o fraudulenta. Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

13. Asentamiento subnormal. Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

14. Cámara del registro. Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

15. Caja de inspección. Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

16. Conexión temporal. Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

17. Conexión errada de alcantarillado. Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

18. Corte del servicio de acueducto. Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

19. Conexión. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

20. Derivación fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

21. Factura de servicios públicos. Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

22. Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

23. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

24. Hidrante público. Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art 1º).

25. Independización del servicio. Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

26. Inquilinato. Edificación ubicada en los estratos bajo-bajo (I), bajo (II), medio-bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

27. Instalación interna de acueducto del inmueble. Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del

medidor de control.(Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

28. Instalaciones internas de alcantarillado del inmueble. Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

29. Instalaciones legalizadas. Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.(Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

30. Instalaciones no legalizadas. Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

31. Medidor. Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

32. Medidor individual. Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

33. Medidor de control. Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

34. Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

35. Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

36. Pila pública. Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

37. Reconexión. Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.(Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

38. Registro de corte o llave de corte. Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

39. Reinstalación. Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.(Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

40. Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

41. Servicio residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
42. Servicio especial. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.(Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
43. Servicio industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
44. Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.(Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
45. Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
46. Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
47. Servicio regular. Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.(Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
48. Servicio provisional. Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
49. Servicio temporal. Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
50. Servicio de agua en bloque. Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.(Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
51. Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).
52. Suspensión. 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. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

53. Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

54. Usuarios especiales del servicio de alcantarillado. Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

55. Unidad habitacional. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

56. Unidad independiente. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

57. Unidades inmobiliarias cerradas. Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. (Decreto 302 de 2000, artículo 3º, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1º).

58. Acondicionador de suelo. Toda sustancia cuya acción fundamental consiste en el mejoramiento, de por lo menos, una característica, física, química o biológica del suelo. (Decreto 1287 de 2014, artículo 3º).

59. Aguas residuales municipales. Son las aguas vertidas, recolectadas y transportadas por el sistema de alcantarillado público, compuestas por las aguas residuales domésticas y las aguas no domésticas. (Decreto 1287 de 2014, artículo 3º).

Definiciones regulatorias. CRA 943 de 2021 incorporadas en este contrato.

Definiciones traídas de la resolución CRA 943 de 2021 incorporadas en el contrato

ARTÍCULO. 1.2.1. DEFINICIONES.

Aforo de agua. Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Aportes de Conexión. Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Cargo fijo. Es el Valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Cargo por unidad de consumo. Es el valor unitario por metro cúbico que refleja siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos, como la demanda por el servicio.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Cargos por Expansión del Sistema (CES). Son los cobros que la persona prestadora realiza cuando por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Catastro de usuarios. Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores.

Nota: El artículo 2.3.1.3.1.1.2 del Decreto 1077 de 2015, "Del registro o catastro de usuarios" establece la obligación de que el mismo contenga información sobre "modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios" entre otras.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Caudal. Es el volumen de agua que pasa por unidad de tiempo. Referido a un medidor, es el Cociente obtenido entre el volumen de agua que circula a través de un medidor de agua y el tiempo que le toma hacerlo.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Cobros no autorizados. Es el valor cobrado a los usuarios que incumplen la normatividad vigente.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA. Es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la ley y los reglamentos.

Nota: El Decreto 3571 de 2011 en su artículo 39 establece que todas las referencias que hagan las disposiciones legales vigentes al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, que tengan relación con los Viceministerios de Vivienda y Desarrollo Territorial y de Agua y Saneamiento Básico, deben entenderse referidas al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Costo económico de referencia del servicio. Es el resultante de aplicar los criterios y las metodologías que define la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994.

Nota: El artículo 2.3.4.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015 contiene una definición reglamentaria de “Costo económico de referencia del servicio”, originaria del Decreto 565 de 1996 art. 1.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Costo Medio de Suministro del Consumo Básico: Es el costo en el que incurre una persona prestadora del servicio para suministrar el consumo básico incluido el cargo fijo. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Costos de facturación. Son aquellos en que incurre la persona prestadora del servicio público domiciliario para generar la factura, distribuirla a sus usuarios y hacer el recaudo. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Costos de modificación por novedades. Son los derivados de la modificación o actualización de las bases de datos y/o registros en que incurre la persona prestadora concedente por actualizar la información de los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento básico, a petición de la persona prestadora solicitante. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Costos Directos de Conexión. Son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.

También se consideran como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso, sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Dotación del sistema. Es la cantidad de agua promedio diaria por habitante que suministra el sistema de acueducto, expresada en litros habitante por día.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Entidad tarifaria local. Es la persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, a cobrar en un municipio para su mercado de usuarios.

De acuerdo con lo previsto en el inciso anterior, son entidades tarifarias locales:

- a) El alcalde municipal, cuando sea el municipio el que preste directamente el servicio, o la Junta a que hace referencia el inciso 6o del artículo 6 de la Ley 142 de 1994;
- b) La junta directiva de la persona prestadora, o quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en sus estatutos o reglamentos internos, cuando el responsable de la prestación del servicio sea alguno de los prestadores señalados en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

En ningún caso, el concejo municipal es entidad tarifaria local, y por lo tanto, no puede definir tarifas.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Estratos subsidiables. Se consideran subsidiables los usuarios pertenecientes a los estratos 1 y 2. Se podrán asignar subsidios al estrato 3, en caso de cobertura efectiva del servicio mayor al 95% en la localidad para la cual se hace el aporte, a la fecha en la cual este se realiza.

Nota: La facultad contenida en este artículo deberá interpretarse de conformidad con el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Estudios particularmente complejos. Son todos aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que, dadas las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la persona prestadora.

Estos estudios deben estar plenamente justificados por la persona prestadora y a disponibilidad de las verificaciones que realice la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Factor de contribución. Es el excedente que paga un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio, para un servicio público domiciliario.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Factor de Subsidio. Es el descuento que se le hace a un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico, para un servicio público domiciliario.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Factura conjunta. Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el parágrafo del artículo 147 de Ley 142 de 1994.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Gran Consumidor no residencial del Servicio de Acueducto. Es todo aquel usuario o suscriptor que durante seis (6) meses continuos supere en consumo los mil (1.000) metros cúbicos mensuales. Para los efectos del artículo 17 del Decreto 302 de 2000, es gran consumidor no residencial del servicio de acueducto.

Nota: El artículo 17 del Decreto 302 de 2000 fue modificado por el artículo 6 del Decreto 229 de 2002 y compilado en el artículo 2.3.1.3.2.3.14. del Decreto 1077 de 2015.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Gran Consumidor no residencial del Servicio de Alcantarillado. Para los efectos del artículo 17 del Decreto 302 de 2000, será gran consumidor del servicio de alcantarillado el suscriptor que se considere como tal en el servicio de acueducto.

También se considerará gran consumidor, el usuario con fuentes propias de agua tales como pozos para extracción de aguas subterráneas o abastecimiento propio de aguas superficiales o proveídas por un tercero, cuando por aforo del suministro de estas fuentes se obtengan valores que permitirían considerarlo gran consumidor de acueducto. Sin embargo, si el usuario lo considera pertinente, podrá solicitar el aforo de sus vertimientos y, con base en ese resultado, se determinará el nivel real de estos y su inclusión o no como gran consumidor del servicio de alcantarillado.

En consecuencia, será gran consumidor del servicio de alcantarillado todo usuario que vierta a la red ochocientos (800) o más metros cúbicos mensuales.

Nota: El artículo 17 del Decreto 302 de 2000 fue modificado por el artículo 6 del Decreto 229 de 2002 y compilado en el artículo 2.3.1.3.2.3.14. del Decreto 1077 de 2015.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Incorporación al sistema de facturación. Consiste en incorporar la información disponible en bases de datos o en cualquier otro medio que permita elaborar la cuenta de cobro del nuevo usuario, la cual deberá expedirse de conformidad con las disposiciones del artículo 2.7.3.1. de la presente resolución.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Interrupción en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Se entiende por interrupción en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, la no disponibilidad de los servicios en forma permanente o temporal por un término no menor a veinticuatro (24) horas continuas, derivada del incumplimiento del contrato. Por interrupción en el servicio de aseo, la no disponibilidad del servicio en forma permanente, o temporal que implique una reducción en más de un cincuenta por ciento (50%) de la frecuencia semanal de prestación del servicio, derivada del incumplimiento del contrato; y, por reducción en la calidad del agua, cuando por efectos del incumplimiento del contrato, no es posible para la persona prestadora cumplir con los parámetros establecidos en las normas expedidas por las autoridades competentes.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Local desocupado. Es un inmueble destinado al desarrollo de un negocio comercial, industrial o de servicios, en el cual no se está realizando ninguna de estas actividades. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Macromedidor. Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de acueducto (captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros). (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Medición. Es un conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Medidor chorro único. Es aquel medidor de velocidad que tiene una hélice con cuatro paletas que se accionan gracias a un solo chorro que impacta sobre ellas. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Medidor de velocidad. Es aquel dispositivo que tiene una parte móvil llamada hélice y que infiere el caudal de la velocidad con que es movida por el agua. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Medidor electromagnético. Es el medidor que utiliza el principio de electromagnetismo, para determinar el caudal con base en el tiempo empleado por la señal para viajar entre los electrodos. El margen de error en todo el rango de consumo debe ser igual o menor al uno por ciento del caudal. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Medidor Hélice Woltmann. Es aquel medidor de velocidad cuya hélice está conformada por una gran cantidad de aletas en forma helicoidal que garantizan registrar hasta los pequeños caudales. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Medidor Mecánico. Es el medidor que utiliza un dispositivo de medida, ya sea de tipo volumétrico o de tipo inferencial (velocidad) con el cual mide el caudal que pasa y tiene, además, un dispositivo donde acumula o registra dichos caudales. La unión entre los dispositivos se hace a través de una transmisión que puede ser mecánica o magnética. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Medidor Ultrasónico de Caudal. Es el medidor que, utilizando el principio de la velocidad del sonido en el medio acuoso, permite establecer la velocidad del agua por el conducto cuya sección transversal es conocida y, de esta forma, establece el caudal que pasa por ella. Pueden ser intrusivos o por contacto y su margen de error, en todo el rango de consumo, es igual o menor al uno (1) por ciento del caudal.
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Metros Columna de Agua (m.c.a.). Es la presión en la red de distribución de acueducto.
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Micromedidor. Es un medidor instalado en la acometida del usuario o suscriptor.
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Persona Prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado. Es la persona natural o jurídica que, conforme a la ley, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, o alguna de sus actividades complementarias.
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Sistema de alcantarillado. Es el conjunto de obras, equipos y materiales empleados por la persona prestadora del servicio, para la recolección, conducción, tratamiento y evacuación de los residuos líquidos desde la fuente productora (de los residuos) hasta el sitio de disposición final.
Nota: Para la aplicación de esta definición se señala que en el Libro 2 Parte 4 Título 2 Capítulo 1 de esta Resolución se encuentra definición específica de sistemas interconectados.
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Variación por actualización. Es la modificación en el nivel de las tarifas, para compensar el efecto de la inflación y cuya fórmula o índice de ajuste es definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Variación por ajuste tarifario. Es la modificación en los niveles tarifarios, diferente a la variación por actualización, que resulta de la aplicación de la metodología de costos y tarifas establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y/o las transiciones definidas por la ley.
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Vertimiento Líquido. Es cualquier descarga líquida hecha a un cuerpo de agua o a un alcantarillado.
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

Nota: El artículo 2.2.3.3.1.3 del Decreto 1076 de 2015 contiene una definición de “vertimiento”.

CAPITULO II.

De las condiciones para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

CLÁUSULA DÉCIMA SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquel en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento¹ ante el prestador del servicio y permita las garantías a depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificado el prestador del servicio y acaecido el vencimiento del periodo de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

Igualmente, no habrá solidaridad cuando el prestador del servicio, en caso de incumplimiento del suscriptor y/o usuario en el pago de las facturas de dos (2) periodos por ser facturación sea bimestral, y no suspenda los servicios.

Parágrafo Primero. Remisión al anexo técnico de denuncia de Contrato de Arrendamiento. El procedimiento y detalle de que cómo debe aplicarse la figura de la denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado 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 establecidas en el **artículo 2.3.1.3.2.2.6 del decreto 1077 de 2015 ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS.** Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio definido por Aquaservicios en su cláusula quinta.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.

¹ Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA- SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito, en las oficinas de la persona prestadora de modo personal, por correo o por otros medios que permitan 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 colaboradores dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La persona prestadora 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 esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

La persona prestadora podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio no podrá superar cuarenta (40) 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.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - PERFECCIONAMIENTO. El presente CSP se perfecciona cuando la persona prestadora 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 persona prestadora en la cláusula decima segunda. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de los suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, y hará conocer la siguiente información.

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación de este.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.
3. Las tarifas vigentes.
4. El plan de Inversiones proyectado, cuando aplique.

Parágrafo Primero. 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, AQUASERVICIOS deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

Parágrafo Segundo. En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo

La publicación se hará valer por 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 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 suscriptores y/o usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes del CSP.

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del suscriptor y/o usuario y de la persona prestadora todos aquellos contenidos en la constitución política, en las leyes colombianas, en la reglamentación y regulación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Para el propósito de estas condiciones uniformes, los derechos y deberes que se incorporan en este contrato se entenderán como generales y/o enunciativos, en las cláusulas seguidas, se comprenderá que también forman parte de este contrato los derechos y deberes que hayan sido para ambos partes admitidos en los precedentes judiciales cuando aplique.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. 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, las especificaciones técnicas y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios:

1. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.
2. 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.
3. 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.
4. Investigar, de oficio las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
5. 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.
6. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al Prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el código de Procedimiento Administrativo y de la Contencioso Administrativo y en las demos normas que sean aplicables.
7. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
8. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
9. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
10. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
11. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
12. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
13. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados

por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora, no podrá cobrar bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos 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.

14. 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.

15. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

16. 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.

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

18. Restablecer el servicio, cuando éste 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 suspensión, corte, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a 24 horas para el evento de suspensión, y 24 horas hábiles, para el evento de corte.

19. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular,

20. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por el prestador del servicio, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años, de conformidad con lo previsto en el decreto 1077 de 2015.

21. Informar, por lo menos con 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 AQUASERVICIOS.

22. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

23. Otorgar financiamiento a los 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.

24. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como también el tiempo requerido para tales efectos.

25. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

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

27. 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

28. 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 tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

29. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

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

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

32. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.

33. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.

34. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación, reconexión y revisión del instrumento de medida.

35. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios certificados por la entidad de acreditación competente.

36. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

37. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

38. 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 servicios que presta AQUASERVICIOS.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. SON OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO LOS SIGUIENTES:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la CLÁUSULA 18 del presente contrato.

2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para el prestador del servicio o los demás miembros de la comunidad.

3. Informar, de inmediato, al prestador del servicio, 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 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.

4. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Sólo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)

5. 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.

6. Contratar con personal idóneo la ejecución de las instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con la modificación, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riegos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de inconsistencia, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realiza de conformidad con la normatividad vigente, en concordancia con lo consagrado en el presente Contrato.

9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación de forma oportuna.

10. Dar aviso por escrito a la persona prestadora, en los casos en los que se ensanche, reconstruya o reemplace por otra edificación el inmueble objeto del servicio, ya sea aumentando el número de unidades independientes, el área construida o cambiando de destino el inmueble, con el fin de que la persona prestadora pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios, para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral, sin conocimiento de la persona prestadora, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se subsane la situación, o no se legalice el cumplimiento de los requisitos establecidos inicialmente, sin perjuicio de la posibilidad que tiene la persona prestadora de proceder a dar por terminado la relación contractual.

11. Abstenerse de manipular el medidor y la llave o registro de corte instalado antes del medidor.

12. Realizar el pago de los costos directos de conexión (Artículo 2.4.4.2 Resolución CRA 151 de 2001).

13. Pagar los excedentes cuando haya cambiado el uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida por las autoridades competentes y en el momento en que la persona prestadora lo estipule.

14. Adquirir y permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la persona prestadora. Igualmente, autorizar el reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el suscriptor y/o usuario pasado un periodo de facturación, después de la comunicación por parte de persona prestadora no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/ usuario.

15. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

16. Permitir el retiro temporal del medidor, cuando a juicio de la **PERSONA PRESTADORA** no registre adecuadamente el consumo, para verificar su estado. Si como resultado de esta acción se determina una falla en el instrumento de medida, el suscriptor y/o usuario deberá reemplazarlo de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la **PERSONA PRESTADORA**. Artículo 144 y 145 de la Ley 142 de 1994.

17. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

18. Dar aviso inmediato a la **PERSONA PRESTADORA** cuando se presenten fallas o daños en el servicio.

19. Para el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido o cortado por causas imputables al suscriptor y/o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los costos de reinstalación o reconexión determinados por la **PERSONA PRESTADORA**.

20. Permitir a la **PERSONA PRESTADORA** el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice el cambio deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

21. Permitir la revisión de las instalaciones internas. Para estos efectos, el personal autorizado que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

22. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succione el agua directamente de las redes de distribución o de las acometidas de acueducto.

23. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado sustancias prohibidas y arrojar residuos sólidos.

24. Vincularse a los servicios 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 certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

25. **La PERSONA PRESTADORA** teniendo en cuenta el Decreto 1077 de 2015, sobre la obligatoriedad de la medición individual y el principio esencial del elemento que determina el precio que se cobra al usuario, es decir, el consumo, exigirá para las nuevas construcciones en modalidad de propiedad horizontal o cualquier otra forma de asociación o propiedad colectiva de derecho civil que exista medición independiente para cada unidad privada o habitacional que conforme el edificio, conjunto, condominio, o centro comercial.

26. Remediar en un plazo de dos (2) meses la causa de las fugas internas detectadas en la domiciliaria interna del inmueble. (Artículo 146 parte final- inciso tercero ley 142 de 1994).

27. Pagar el costo de la reposición de medidores y acometidas, una vez expirado el período de garantía de buen servicio de tres (3) años, cuando los mismos han sido suministrados por **la PERSONA PRESTADORA**.

28. La **PERSONA PRESTADORA** no hará efectiva la garantía establecida en el decreto 1077 de 2015, cuando la destrucción del medidor, o el daño en la acometida sean por hurto, vandalismo o causas imputables al suscriptor o usuario.

29. Pagar dentro de la facturación el valor correspondiente a la contribución por solidaridad que haya sido definida por la autoridad competente.

30. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, 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,

31.

32. Garantizar con título valor el pago de las facturas a su cargo en los siguientes eventos:

a) **Compromisos de Pago:** Propuestos por los suscriptores y/o usuarios morosos, o por medio de planes de alivios cuando éstos sean autorizados por la Junta Administradora de la **PERSONA PRESTADORA** y/o la administración, como política de normalización de las cuentas.

Lo anterior de conformidad con Inciso tercero artículo 147 de la Ley 142 de 1994 / Sentencia C-389 del 2002.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. CLÁUSULA 13.- DERECHOS DE LAS PARTES.

Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, además

de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 14.- DERECHOS DELSUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

- ✓ A ser tratado dignamente por la persona prestadora
- ✓ Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción, cuando se encuentre en sede del prestador del servicio en procesos tales como: reclamación, peticiones, quejas, reclamos o recursos, a que sus pruebas sean valoradas, si son presentadas de forma oportuna; así mismo, tendrá derecho al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción cuando se adelanten procesos correspondientes a recuperación de consumos dejados de facturar, cambio de instrumento de medida, entre otros.
- ✓ A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario. Los suscriptores y/o usuarios s tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales; sin embargo, se analizará por parte del prestador del servicio las circunstancias fácticas y jurídicas de cada caso en particular.
- ✓ A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios: los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes, quejas; el estado de los tramites adelantados ante el prestador del servicio en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura, y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva. A que no se suspenda o se corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
- ✓ A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el suscriptor y/o usuario, o su apoderado; sin embargo, para no proceder con la suspensión o corte del servicio cuando existe reclamación en trámite, el suscriptor y/o usuario deberá pagar las sumas no reclamadas y las que posteriormente sean facturadas y no sean parte del objeto de reclamo, pues el incumplimiento de pago de éstas últimas si permite al prestador del servicio proceder con la suspensión o corte del servicio.
- ✓ A la libre elección del prestador del servicio.
- ✓ A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
- ✓ A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- ✓ A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines. 1
- ✓ A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
- ✓ A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
- ✓ A ser protegido contra los presuntos y posibles abusos de posición dominante contractual del prestador del servicio, para la cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
- ✓ 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.
- ✓ A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- ✓ A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
- ✓ 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.
- ✓ En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
- ✓ A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
- ✓ 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.
- ✓ A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- ✓ A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad y cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el suscriptor y/o usuario asuma los costos correspondientes.

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

CLÁUSULA VIGESIMA. DERECHOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO. Constituyen derechos del prestador del servicio los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. 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.
3. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
4. Obtener la medición real de los consumos a través de los elementos de medida idóneos, en cumplimiento de los artículos 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y las provisiones del presente contrato.
6. Solicitar si a bien lo tiene a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio².
7. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor, el prestador del servicio podrá instalar un dispositivo de medición equivalente, con carácter de provisional, mientras se efectúa la revisión. En caso de no instalarse el medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, sin embargo, la instalación del medidor provisional en caso de retiro del aparato de medición es discrecional del prestador, tal y como se desprende de la resolución CRA 457 de 2008.
8. Efectuar proceso de recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, los cuales pueden ser superiores a cinco meses, si en el acto de reconocimiento de compensación se encuentra aceptado por parte del suscriptor y/o usuario, y se expresa dicho reconocimiento por parte de este último de manera voluntaria y libre, cuyo reconocimiento proviene justamente de un comportamiento doloso del suscriptor y/o usuario.
9. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, conforme con la normatividad vigente.
10. Facturar otros servicios no conexos con el acueducto y alcantarillado, que pueda o que bien pueda ofrecer el prestador del servicio directa o indirectamente a sus suscriptores y/o usuarios, siempre y cuando se obtenga de manera individual la autorización previa de cada suscriptor y/o usuario, la cual se anexará al expediente de cada cuenta o código que identifica a los inmuebles en el sistema de información comercial del prestador del servicio.
11. Conceder o abstenerse de brindar más de una disponibilidad del servicio para un mismo inmueble, en consideración a que por normas reglamentarias el prestador del servicio no está obligada a conceder más de una disponibilidad; sin embargo, será de su discrecionalidad conceder más de una acometida para la prestación del servicio a un mismo inmueble.

1. ² Tener en cuenta los contenidos normativos de los artículos 32, 132 y 147 de la Ley 142 de 1994.

CAPITULO IV

De la facturación de los servicios

CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP, en especial en cumplimiento de la metodología tarifaria que aplica al prestador en relación con los servicios de acueducto y alcantarillado.

CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA. - CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida el prestador de servicios 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, 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 suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El periodo de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
7. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. — —
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
10. 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.
11. 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 períodos, si la facturación es mensual.
12. 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.
13. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.
14. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes, siempre y cuando se presente una situación de las descritas en las resoluciones CRA 294 de 2004, modificada por la CRA 659 de 2013.
15. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
16. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado, para este último servicio respecto de aquellos suscriptores y/o usuarios que se encuentren vinculados o se vinculen al sistema público de alcantarillado del prestador del servicio.

Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA. FACTURACION Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que el prestador del servicio tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de estos se explicará en forma precisa.

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante el prestador del servicio.

Parágrafo Primero. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, el prestador del servicio recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto del reclamo.

Parágrafo Segundo. 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. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA. - PERIODO DE FACTURACION. Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio, a más tardar el día 10 de cada mes. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha del primer 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, el prestador de servicios podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al suscriptor y/o usuario en los términos establecidos en la presente cláusula.

CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA. 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 VIGESIMA SEXTA. - IMPOSIBILIDAD DE MEDICION. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible

medir razonablemente con instrumentos de consumos de agua, su valor podrá establecerse por cualquiera de los siguientes modelos:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

-

Parágrafo Primero. En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo Segundo. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo Tercero. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.

CLÁUSULA VIGESIMA SÉPTIMA. DEL COBRO DE OTROS BIENES Y SERVICIOS NO CONEXOS AL ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO. (Cobro a través de la factura otros bienes o servicios ofertados por el prestador de servicios o por terceros). El prestador del servicio podrá cobrar a través de la factura otros bienes o servicios prestados por ella o por terceros no conexos con los domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando medie acuerdo de voluntades entre el suscriptor y/o usuario del servicio y el prestador del servicio o el tercero que los facilite, estos servicios o bienes deberán ser separados de los domiciliarios, y no podrá exigirse su pago so pretexto de cortar el servicio domiciliario, y el suscriptor y/o usuario podrá pagar de manera independiente sus servicios públicos domiciliarios, los conexos a estos, sin que se incluya el valor o cuota de los no conexos, independiente de las facultades y prerrogativas legales del titular de los bienes y servicios no conexos.

CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA. SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR. Al interior de la copropiedad, comunidad organizada, o Propiedad Horizontal, deberá existir un medidor totalizador que haga las veces de medidor para áreas comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose por **áreas comunes hidráulicas**: El total de la red interna de la copropiedad, comunidad organizada o Propiedad Horizontal, los tanques de almacenamiento subterráneos y/o elevados, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales, jardines, las acometidas externas de las unidades privadas (tramo derivado entre la red interna y el punto de medición de cada unidad privada), todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste(medidor general o totalizador).

En ese sistema general o totalizador se presenta el uso compartido de la misma red interna para la copropiedad, comunidad organizada o propiedad horizontal, y de esa red interna se encuentran conectados al servicio domiciliario las unidades privadas, últimas que tienen medición individual para el uso y consumo interno de los referidos inmuebles, sin embargo, la acometida externa de las unidades privadas no cuenta con medición individual en el tramo comprendido entre la derivación de la red interna y el registro de incorporación de la unidad privada, es decir estos tramos no tienen forma de medición diferente al empleo del sistema general o totalizador.

Sistema general o totalizador. Todas las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad, comunidad organizada, o propiedad horizontal tienen medición individual a través de un medidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de esta. En este escenario a cada usuario se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente. El consumo que se cobrará a las áreas comunes a cargo de la administración, o cualquier denominación de derecho, bien sea de Ley 675 de 2001, o del código civil o de comercio, será la diferencia entre el valor registrado por el medidor general totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes, más el valor del cargo fijo correspondiente.

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. El prestador del servicio podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

1. Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.
2. Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
3. Aforos individuales.

En todo caso, una vez se realicen las actuaciones de investigación pertinentes y se haya concluido que el consumo obedece a causas diferentes imputables a el prestador del servicio, se procederá a facturar el consumo acumulado en la facturación siguiente.

Parágrafo Primero. La recuperación de consumos dejados de facturar se desarrollará teniendo en cuenta el análisis integral de las disposiciones normativa que regulan la materia, incluyendo en tales disposiciones entre otras las siguientes: Artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, parte vinculante de la sentencia C- 060 de 2005, es decir, deberá tener en cuenta para cada caso en particular y concreto si la falta de facturación es producto de una causa imputable al usuario, si es imputable a el prestador del servicio, si es una causa no imputable a ninguna de las partes, o si existe Dolo por parte del suscriptor y/o usuario, pues bajo el último supuesto el prestador del servicio de lograr demostrar el tiempo exacto de la configuración del dolo y del periodo a partir del cual se ha dejado de facturar consumos o algún elemento del servicio podrá realizar su cobro, en cualquiera de los posibles escenarios de recuperación se respetará las reglas propias del debido proceso derivadas del artículo 29 de la Constitución Política de 1991, en correspondencia con la Ley 1437 de 2011; así como los criterios de unificación dados por la SSPD sobre la materia.

Las partes podrán en todo caso haciendo uso de la autonomía de la voluntad contractual llegar a un acuerdo frente a los consumos que pretenden ser recuperados a través de una modalidad de transacción.

Parágrafo Segundo. El procedimiento para la recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar se dejará como un anexo técnico al contrato.

CLÁUSULA TRIGESIMA. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del CSP podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por el prestador del servicio y firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas el prestador del servicio no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA. COBROS NO AUTORIZADOS. El prestador del servicio no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, el prestador del servicio no podrá cobrarle al suscriptor y/o usuario bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario, en consonancia con el precedente judicial que sobre la materia ha fijado la Corte Constitucional en la sentencia C 060 de 2005.

La devolución de cobros no autorizados al **suscriptor y/o usuario observará** lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CAPÍTULO V

Suspensión y reinstalación del servicio

CLÁUSULA TRIGESIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. **Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello el prestador del servicio y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita el prestador del servicio y el suscriptor y los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de

haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. **Suspensión en interés del Servicio:** El prestador del servicio podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación de este, en los siguientes casos:
 - a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
 - b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.
 - c. Por orden de autoridad competente.

3. Suspensión por Incumplimiento (ARTÍCULO 2.3.1.3.2.5.23. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES- decreto 1077 de 2015). El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

- a. La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.
- b. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.
- c. Dar al servicio público domiciliario de Acueducto y/o Alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con el prestador del servicio.
- d. Realizar modificaciones (incluyendo el hacer) en las acometidas y/o conexiones externas sin autorización previa del prestador del servicio.
- e. Proporcionar de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios que el presente decreto reglamenta.
- h. Aumentar, sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
- i. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- j. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la entidad prestadora de los servicios públicos.
- k. Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
- l. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

- m. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores.
- n. Impedir a los funcionarios, autorizados por la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- ñ. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- o. No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.
- p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.
- q. Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- r. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.
- s. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.

PARÁGRAFO. El servicio a las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines.

CLÁUSULA TRIGESIMA TERCERA. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora:

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen adicionen o reformen.
2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
3. No facturó el servicio prestado.

Si la persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA TRIGESIMA CUARTA. PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN. Para suspender el servicio, la persona prestadora deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de suspensión.

CLÁUSULA TRIGESIMA QUINTA. REINSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS. La persona prestadora reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que origina la suspensión.

Parágrafo. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este pagará, previamente, los gastos suspensión y/o reinstalación en los que incurra el prestador del servicio, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA TRIGESIMA SEXTA. CORTE DEL SERVICIO. (DE LAS CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO ARTÍCULO 2.3.1.3.2.6.26 decreto 1077 de 2015). La entidad prestadora de los servicios públicos solamente podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes las siguientes causales de terminación del contrato y corte del servicio:

1. La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto.
3. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar.
4. La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
5. La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal. (Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 8º).

CLÁUSULA TRIGESIMA SÉPTIMA. RECONEXIÓN DEL SERVICIO. La persona prestadora igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causa que originó el corte los servicios.

Parágrafo. Para el restablecimiento de los servicios que hayan sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este pagará, previamente, los gastos de corte, reconexión, en los que incurra el prestador del servicio, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA TRIGESIMA OCTAVA. COBRO DE INTERESES. El prestador del servicio podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los suscriptores y/o usuarios residenciales incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios.

Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, hasta el interés más alto aprobado por la superintendencia financiera.

CAPÍTULO VI

Obligaciones accesorias y falla del servicio

CLÁUSULA TRIGESIMA NOVENA. MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS. La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas de suspensión, corte e interés moratorios a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000. b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000. (decretos compilados en el decreto 1077 de 2015) c. Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a: a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000. b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000. (decretos compilados en el decreto 1077 de 2015).

Parágrafo primero. En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra el prestador del servicio por tales conceptos.

Parágrafo segundo. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya, sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere caber frente a terceros.

CLÁUSULA CUADRAGESIMA. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las medidas previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Por lo tanto, el procedimiento empleado para la imposición de medidas, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del usuario.

CLÁUSULA CUADRAGESIMA PRIMERA. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La persona prestadora 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 la presente cláusula 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. CUADRAGESIMA SEGUNDA. GARANTÍAS EXIGIBLES. La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA CUADRAGESIMA TERCERA. FALLA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

La persona prestadora realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

CAPÍTULO VII

Peticiones, quejas v recursos

CUADRAGESIMA CUARTA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario podía presentar, ante **el prestador del servicio**, peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por el prestador del servicio.

El prestador del servicio resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario y que estén relacionados con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato, entre otros que estén relacionados con estos o similares dentro del término de quince (15) días hábiles, contando a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que el prestador del servicio haya resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, el prestador del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, 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.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el suscriptor y/o usuario podrá interponer ante el prestador del servicio, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de notificación de la decisión de la petición, queja o reclamo; notificación que podrá ser personal, electrónica, por aviso, o por conducta concluyente.

El prestador del servicio, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario de manera explícita. La remisión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes procederá siempre que se tenga en el expediente las certificaciones y guías de correo.

El prestador del servicio no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

Parágrafo Primero. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicaran las disposiciones de la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015 en lo que sea compatible y pertinente, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen, en especial lo concerniente al procedimiento de citaciones y notificaciones de conformidad con la remisión normativa que efectúa el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 al hoy CPACA o ley 1437 de 2011.

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de prestador a 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 y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El colaborador que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Parágrafo Segundo. Citación para notificación personal y notificación personal. De conformidad con los artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el

concepto 2316 del 04 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

Parágrafo Tercero. De la notificación por Aviso. De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 04 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

Parágrafo Cuarto. De la Notificación por conducta concluyente. De conformidad con el artículo 72 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 04 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

CLÁUSULA CUADRAGESIMA QUINTA. PROCEDENCIA. - Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, 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 para ello.

CLÁUSULA CUADRAGESIMA SEXTA. FORMA DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, verbalmente o por escrito, **a través de cualquiera de los siguientes medios:** físico en el punto de atención del prestador del servicio, correo electrónico describir dominio, correo certificado, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.

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

- Dirección física:
- Barrio / Vereda / Centro Poblado Rural:
- Municipio:
- Departamento:
- Página web: Por consultar con AQUASERVICIOS Correo electrónico: Horario de atención:
- Área encargada de resolver la PQR's:

CLÁUSULA CUADRAGESIMA SÉPTIMA. 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 44 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

CLÁUSULA CUADRAGESIMA OCTAVA. 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 un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro de un (1) mes siguiente 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 no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias. Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

CLÁUSULA CUADRAGESIMA NOVENA. 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO VIII

Modificaciones, cesión y terminación del contrato

CLÁUSULA QUINTUGESIMA. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes, (ii) por parte del prestador del servicio, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes y, (iii) por decisión de autoridad competente.

CLÁUSULA QUINTUGESIMA PRIMERA. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral parte del prestador del servicio, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula XXX. de este contrato.

CLÁUSULA QUINTUGESIMA SEGUNDA. CESIÓN. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

El prestador del servicio podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al suscriptor y/o usuario de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA QUINTUGESIMA TERCERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre el prestador del servicio y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

Parágrafo. En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.

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 (6)

Asimismo, 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 (Art. 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 QUINTUGESIMA CUARTA. ACUERDOS ESPECIALES. 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 contra propuesta del caso. Si la persona prestadora 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.

CAPÍTULO IX

Disposiciones finales

CLÁUSULA QUINTUGESIMA QUINTA. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario de inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refiere a esos bienes. Cuando la persona prestadora construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar prueba de los gastos que realice.

CLÁUSULA QUINTUGESIMA SEXTA INSTALACIONES INTERNAS. El suscriptor y/o usuario responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar al prestador del servicio su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El suscriptor y/o usuario permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias al prestador del servicio para la correcta utilización de los servicios.

El suscriptor y/o usuario contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Igualmente, será responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

En concordancia con todo lo anterior, en los casos de presentarse fugas perceptibles o visibles, al ser responsabilidad exclusiva del suscriptor y/o usuario, éste responderá por los consumos que se generen, los cuales podrán ser facturados desde el momento de ser detectados como causas del incremento del consumo.

CLÁUSULA QUINTUGESIMA SÉPTIMA ACOMETIDAS. El prestador del servicio autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. El prestador del servicio podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares, multiusuarios, con sistema general o totalizador, el prestador del servicio podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los suscriptores y/o usuarios comunicarán al prestador del servicio cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de estos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Cambio de localización de la acometida. El prestador del servicio podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de esta, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del suscriptor y/o usuario.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor y/o usuario informará a el prestador del servicio, dentro de los treinta (30) días siguientes para que realice, a cargo del suscriptor y/o usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el suscriptor y/o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

Derivación de las acometidas. El suscriptor y/o usuario no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa del prestador del servicio

CLÁUSULA QUINTUGESIMA OCTAVA. DEL RÉGIMEN DE ACOMETIDAS. Para las nuevas solicitudes de disponibilidad del servicio, respecto a unidades residenciales, propiedades industriales o comerciales, en las que se solicite la medición individual de las áreas comunes, deberán entregar todas las acometidas de las unidades privadas (locales, apartamentos o bodegas) en la entrada de la propiedad, así como los puntos de medición de la red contra incendios, a efectos de contar con la medición real de la propiedad.

CLÁUSULA QUINTUGESIMA NOVENA MEDICIÓN E INSTRUMENTO. El prestador del servicio realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del suscriptor y/o usuario, la cual constituirá la base de la facturación.

Obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida contará con el correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por el prestador del servicio, de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico — CRA. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan tendrá medidor individual.

El prestador del servicio determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen. En este último caso, el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor y/o usuario.

1. Medidores. El prestador del servicio podrá exigir que el suscriptor y/o usuario adquiera instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El suscriptor y/o usuario podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y el prestador del servicio los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas.

A. Servicio de Acueducto:

Diámetro mínimo de la acometida de Acueducto ½ pulgadas.

• Medidores de Acueducto:

CLÁUSULA SEXAGESIMA: ANEXO TÉCNICO. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado, el cual contiene:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por AQUASERVICIOS, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.
4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga AQUASERVICIOS, en los términos del presente CSP, En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de AQUASERVICIOS S A. E S.P.,

CARLOS ALBERTO MO TAÑO M.

c.c.# 16.665.370

AQUASERVICIOS S.A. E.S.P.

NIT: 815.000.3294

-

ANEXO I. ANEXO TECNICO

CONDICIONES TECNICAS

1. SERVICIO DE ACUEDUCTO

- 1.1 ZONA GEOGRAFICA. AQUASERVICIOS SA ESP prestará los servicios de Acueducto y Alcantarillado, en el Km 5 Vía-Candelaria, Municipio de Candelaria, en el sector de Poblado Campestre.
- 1.2 CONDICIONES TECNICAS DE INMUEBLES. AQUASERVICIOS garantizará el suministro de agua a viviendas unifamiliares de dos pisos ubicadas en la zona de prestación del servicio. AQUASERVICIOS podrá solicitar a los inmuebles que superen dos pisos, la existencia y funcionamiento de tanque de almacenamiento de agua cuando se justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por AQUASERVICIOS. En edificaciones de tres (3) o más pisos, deberá contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios, como sistemas de almacenamiento y bombeo.

Construcción de redes locales. La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante, AQUASERVICIOS podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.

Las redes locales construidas serán entregadas a AQUASERVICIOS, para su manejo, operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso. Cuando AQUASERVICIOS no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales,

AQUASERVICIOS podrá autorizar a los constructores y/o urbanizadores la construcción de las redes y demás obras necesarias para conectar uno o varios usuarios al sistema, de tal forma que el mayor valor asumido por el urbanizador y/o constructor, que excedan las necesidades de su proyecto, deberán ser reconocidos totalmente por la entidad prestadora de los servicios públicos. La parte cubierta por el constructor o urbanizador deberá considerarse en la metodología tarifaria de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos como bienes recibidos de terceros.

Utilización de las redes. Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa de la entidad prestadora de los servicios públicos. En todo caso, AQUASERVICIOS podrá realizar extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajo en las redes de acueducto y alcantarillado recibidas de terceros.

1.3 CARACTERISTICAS DE ACOMETIDAS Y DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION:

Régimen de acometidas. La entidad prestadora de los servicios públicos establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a AQUASERVICIOS, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Unidad de acometida por usuario. AQUASERVICIOS, sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. AQUASERVICIOS podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, AQUASERVICIOS podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Cambio de localización de la acometida. Es atribución exclusiva de AQUASERVICIOS, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario. Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a AQUASERVICIOS, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el suscriptor o usuario sea diferente del propietario del inmueble, se registrará por lo dispuesto en el Código Civil. Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciera así, el derecho al servicio quedará

asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

De los medidores. Los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y AQUASERVICIOS deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente:

Diámetro mínimo de la acometida de acueducto: (1/2") media pulgada. Los medidores de agua potable y de abastecimientos propios deberán cumplir con las características técnicas, conforme a lo establecido en las especificaciones técnicas de la Norma de Medidores vigente de AQUASERVICIOS S.A. E.S.P. (Consultar página web: <http://www.Aquaservicios.com>) y, al ser instalados deberán contar con el respectivo certificado de calibración emitido por un laboratorio debidamente acreditado

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, (adjuntando el certificado de calibración expedido por laboratorio autorizado por la entidad de acreditación competente), a satisfacción de AQUASERVICIOS, 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. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Cuando el suscriptor o usuario aporte el medidor, en los procesos de conexiones nuevas, cambio de medidor y reposición de medidor por hurto o pérdida, etc., el suscriptor o usuario deberá entregar con el medidor, original y copia de: factura de compra y certificado de calibración del medidor expedido por laboratorio autorizado por la Entidad de acreditación competente. Dichos documentos deberán contar con máximo 120 días de vencimiento.

De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por AQUASERVICIOS de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o con dominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

AQUASERVICIOS determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

AQUASERVICIOS otorgará financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, **AQUASERVICIOS** podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

AQUASERVICIOS dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

De los medidores generales o de control. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

Medidores para grandes consumidores no residenciales Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Medidores para multiusuarios. Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a AQUASERVICIOS la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por AQUASERVICIOS para la instalación de los mismos. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar la independización del servicio en el caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas.

Cambio de medidor. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a AQUASERVICIOS según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente.

En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual, si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.

Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de AQUASERVICIOS. 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 en los términos del artículo 15 del Decreto 302 de 2000. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Calibración de Medidores. AQUASERVICIOS, en ejercicio de lo dispuesto en el Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el

efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

Instalación del medidor por primera vez. Es atribución de AQUASERVICIOS, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se harán de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato. En todo caso, al instalar un equipo de medida, éste deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos. Para medidores de diámetro igual o superior a 1y1/2 pulgadas, AQUASERVICIOS podrá calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

Retiro del Medidor. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, se informará la posibilidad del derecho a solicitar la asesoría 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. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias.

Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla. Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado. El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes,

(adjuntando el certificado de calibración expedido por laboratorio autorizado por la Entidad de acreditación competente). Si la reparación la realiza alguien diferente de AQUASERVICIOS, el suscriptor deberá enviarlo a éste para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el Artículo 10 Resolución CRA 413 de 2006. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, AQUASERVICIOS podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado. AQUASERVICIOS será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro. En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

Verificación de la condición metrológica de los medidores. Las personas prestadoras del servicio de acueducto deben definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos. "Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3 del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En los sistemas de información del catastro de medidores se dejará constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo,

El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por AQUASERVICIOS cuando surja de la necesidad de verificar su buen

funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo. Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando éstas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos. Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

1.4 CALIDAD DEL AGUA: AQUASERVICIOS suministrará apta para el consumo humano, cumpliendo todas las reglamentaciones de calidad estipuladas en las Normas Nacionales vigentes, Decreto 1575 de 2007 y Resolución 2115 de 2007.

1.5 CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: AQUASERVICIOS prestará el servicio durante 24 horas diarias, con las siguientes excepciones:

- a) Daños en las redes de distribución. Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar antes de 18 horas, AQUASERVICIOS se compromete a suministrar agua en carrotanques u otros sistemas de transporte idóneos.
- b) Suspensiones programadas por: mantenimientos a redes, extensión de redes, optimización de redes, mantenimiento u optimización de estaciones de bombeo, mantenimiento o reparación de tanques de almacenamiento, mantenimiento u optimización de las plantas de potabilización. AQUASERVICIOS se compromete a avisar con una antelación de 24 horas a la suspensión.
- c) Por razones de disminución ostensible o incremento en los niveles de las fuentes de abasto y desmejoramiento de la calidad de la fuente, AQUASERVICIOS presentará a la ciudadanía un plan de contingencia en el cual se estipularán los horarios de racionamiento.
- d) En los casos de fuerza mayor.
- e) En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal, el servicio de acueducto se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas.

1.6 **PRESION DEL SUMINISTRO:** El servicio se prestará con una presión mínima de 15 metros de **columna de agua en el punto de derivación de la red matriz a la acometida domiciliaria.**

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

1.7 **CALIDAD DE VERTIMIENTOS LIQUIDOS:** El usuario que haga uso del servicio de alcantarillado deberá cumplir con el decreto 3930 de 2010 y las normas vigentes sobre descargas de vertimientos líquidos. El usuario se compromete a descargar aguas residuales, que no contengan materiales que obstruyan y/o corroan y/o incrusten y/o reduzcan la capacidad de los componentes del sistema de alcantarillado, o que afecten los procesos que se realicen en la planta de tratamiento de aguas residuales. Igualmente se prohíbe la descarga a la red de sustancias,

elementos o compuestos, que por razón de su naturaleza o cantidad, bien sea solos o por interacción con otras sustancias, produzcan efectos explosivos o tóxicos o incendios. Se prohíbe hacer vertimientos líquidos en calles, calzadas y canales o sistemas de alcantarillados para aguas lluvias, cuando quiera que existan en forma separada o tengan esta única destinación, Se prohíbe hacer vertimientos sin tratar, provenientes del lavado de vehículos aéreos y terrestres, del lavado de aplicadores manuales y aéreos, de recipientes, empaques y envases que contengan o hayan contenido agroquímicos u otras sustancias tóxicas. Los usuarios y/o suscriptores del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, deberán dar aviso a la entidad encargada de la operación de la planta tratamiento de residuos líquidos (AQUASERVICIOS), cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar su operación. Cuando al sistema de alcantarillado se descargue o se proyecte descargar aguas residuales que impidan o dificulten el adecuado funcionamiento del sistema, AQUASERVICIOS S.A. E.S.P. queda facultada para:

1. No permitir la descarga del vertimiento al sistema de alcantarillado.
2. Supeditar la autorización de conexión y/o descarga a la presentación del permiso de vertimiento respectivo, expedido por la CVC.
3. Exigir la regulación de los caudales de descarga y, señalar cuando lo considere del caso, las condiciones de la misma.
4. Exigir el pago de los costos en los que incurre AQUASERVICIOS S.A. E.S.P. por mantenimiento adicional.
5. Informar a la autoridad ambiental, entidades de control competentes sobre el hecho encontrado para que dichos entes tomen las medidas pertinentes.
6. Se prohíbe la utilización de agua potable, subterráneas o lluvias industrial o superficiales para diluir previamente una descarga de aguas residuales al alcantarillado, con el fin de alterar sus características en cuanto a concentración de sustancias bajo regulación.
7. Todo usuario debe proveer, suministrar y mantener por su propia cuenta, protección contra descargas accidentales de sustancias prohibidas o restringidas al alcantarillado. En caso de una descarga accidental, el usuario debe notificar inmediatamente a la Autoridad Ambiental (CVC) y a AQUASERVICIOS S.A. E. S.P., en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 3930 del 2010 y sus reglamentarios, con el fin de que se puedan aplicar las medidas de seguridad que sean pertinentes y las de mantenimiento adicional, requeridas como consecuencia de dichas descargas, así como las demás acciones a que haya lugar. Los usuarios industriales: comerciales y de servicios deberán hacer en forma personal o telefónica la notificación de descargas accidentales, indicando la información relacionada con: identificación de la empresa, lugar de la descarga, origen y tipo de desecho, características y/o concentración del mismo, volumen y las medidas correctivas aplicadas inicialmente, sin que esta notificación sustituya la obligación de dar aviso simultáneo a las autoridades sanitarias y ambientales competentes (CVC).

8. Informe Escrito. Dentro de los cinco días hábiles siguientes a una descarga accidental, el usuario debe presentar a la Autoridad Ambiental competente (CVC) con copia a AQUASERVICIOS S.A. E.S.P. un informe escrito indicando las características de la descarga, su causa y las medidas que haya tomado y pretenda tomar para prevenir la ocurrencia de accidentes similares en el futuro. Si lo considera necesario, AQUASERVICIOS S.A. E.S.P. podrá suspenderle el servicio.

Para efectos de verificar la calidad de las descargas al sistema, AQUASERVICIOS podrá hacer monitoreos a las redes de alcantarillado. En los casos en los cuales se identifiquen situaciones anormales en las descargas, AQUASERVICIOS hará uso de las herramientas legales para conseguir una inmediata solución. AQUASERVICIOS podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

- 1.8 **CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO ALCANTARILLADO:** AQUASERVICIOS prestará el servicio durante las 24 horas conforme a las Reglamentaciones Nacionales existentes. AQUASERVICIOS cuenta con motobombas de reserva en todas las estaciones de bombeo de aguas residuales y aguas lluvias. En la estación de bombeo de aguas lluvias todas las motobombas son diésel para operar independiente de la existencia de fluido eléctrico.

2 PLAN DE CONTINGENCIA

Atención a población con servicios colapsados

En el caso que no sea viable abastecer agua con las redes de forma total o parcial se emplearán las alternativas planteadas a continuación.

- Surtidores (grifos públicos). Se pueden utilizar como grifos para abastecimiento público controlado los puntos de monitoreo de calidad de agua ubicados en las manzanas 1, 8, 11, 19, 32, 27, Reserva de Poblado. También se pueden usar los hidrantes.
- Fuentes alternas de agua. Se ha evaluado como fuente alterna el agua de pozo, se cuenta actualmente con concepto favorable de la CVC para construcción de pozo profundo, este proyecto está suspendido por razones económicas debido a que se requiere aproximadamente cien millones de pesos. Existe otra alternativa que es el suministro directamente a la red de agua de EMCALI, a través de una tubería que viene desde Juanchito por la vía Cali - Candelaria, esta opción se incluye en convenio con EMCALI.
- Camiones cisterna. Existe convenio con PANANTRA, empresa especializada en transporte de líquidos, para la prestación del servicio de carrotanque en cualquier fecha y hora. Se usarán las siguientes

dotaciones para estimar la cantidad de agua requerida Refugios y campamentos sin redes de agua: 20 l/hab/d Población en general: 15 l/hab/d

El comité definirá un responsable de evaluar la calidad del agua transportada en los camiones cisterna.

Plan operativo para contaminación de río Cauca

En general, entre los efectos de la contaminación de la fuente se pueden citar:

- Alteraciones en el nivel de vida de poblaciones, consecuencia del perjuicio sufrido en su actividad económica.
- Necesidad de suministro de agua mediante camiones cisterna, con la consiguiente pérdida de calidad y aumento de costos.
- Acumulación de materia sólida en los sistemas de alcantarillado.

En el caso de AQUASERVICIOS la fuente de agua cruda es el río Cauca, el cual maneja caudales mínimos de 150 m³/s, que garantizan oferta permanente, aunque se presenten fenómenos de ausencia de lluvias (niño) que afectan todo el país. Sin embargo, se incluye existen otras causas asociadas como picos en la contaminación del río Cauca aguas arriba, que ocasionan paradas de la producción en la planta de agua potable.

En el caso de la contaminación se declara inicialmente el estado de alerta, que generalmente es decretado por entidades oficiales. El estado de alerta activa de inmediato el plan de emergencia y el comité de emergencia.

Para esta condición se activa el plan de fuentes alternas de abastecimiento, según evaluación del comité.

Plan para Redes de Recolección

REDES DE RECOLECCION En caso de inundación el servicio de alcantarillado se continuará prestando, la diferencia es en el comportamiento hidráulico porque las tuberías trabajarán a presión durante el tiempo que dure la inundación. El caso de inundación por el río Cauca es un riesgo que está mitigado porque existe un Jarillón que rodea toda la urbanización

ESTACIONES DE BOMBEO. Cuando se suspende el fluido eléctrico existe una motobomba diesel en cada estación de bombeo de aguas residuales, en la estación de bombeo de aguas lluvias todos los motores son diesel, por tanto, este riesgo está mitigado.

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL. En caso de suspensión del fluido eléctrico se opera una planta eléctrica para la PTAR. Para el caso de daños en los equipos, contamos con proveedores de repuestos y personal competente que permiten hacer una reparación en un promedio de cuatro horas, adicionalmente el proveedor puede

suministrar equipos de reemplazo temporal. En casos de fuerza mayor se debe informar a la CVC para hacer disposición directa del agua residual al río Cauca sin tratamiento, durante el tiempo de la emergencia.

Parágrafo 1. AQUASERVICIOS podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

Parágrafo 2. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al suscriptor y/o usuario en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.