

Condiciones Uniformes Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Acueducto Y Alcantarillado

CORDILLERAS SAS ESP

Área Prestación del Servicio:

Cabecera Municipal de Honda - Tolima
Agosto 2023

Tabla de contenido

CAPÍTULO I - GLOSARIO	6
CLAUSULA 1.- DEFINICIONES.	6
CAPITULO II - DISPOSICIONES GENERALES	13
CLÁUSULA 2.- OBJETO.	13
CLÁUSULA 3.- PARTES.	13
CLÁUSULA 4.- CONDICIONES DEL SUScriptor Y/O SUScriptor Y/O USUARIO.	13
CLÁUSULA 5.- SOLIDARIDAD.	13
CLÁUSULA 6.- EXISTENCIA Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.	14
CLÁUSULA 7.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.	14
CLÁUSULA 8.- VIGENCIA DEL CONTRATO.	14
CLÁUSULA 9.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	14
CLÁUSULA 10.- CESIÓN DEL CONTRATO.	14
CLÁUSULA 11.- PUBLICIDAD.	15
CLÁUSULA 12.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE SUScriptor Y/O USUARIO S DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.	15
CLÁUSULA 13.- AUTORIZACIONES PARA CONSULTA Y REPORTE DE INFORMACIÓN A CENTRALES DE RIESGO.	16
CLÁUSULA 14.- NUEVOS SERVICIOS.	16
CLÁUSULA 15.- SOLICITUD DEL SERVICIO.	16
CLÁUSULA 16. PUESTA EN SERVICIO.	17
CLÁUSULA 17.- DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS.	17
CLÁUSULA 18.- CARGO POR CONEXIÓN.	17
CLÁUSULA 19.- NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO.	17
CLÁUSULA 20.- FINANCIACIÓN DE LAS OBRAS Y EQUIPOS.	18
CLÁUSULA 21.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.	18
CLÁUSULA 22.- MANTENIMIENTO DE REDES INTERNAS E INSTALACIONES DOMICILIARIAS.	18
CAPÍTULO III - MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE MEDIDORES DE ACUEDUCTO	19
CLÁUSULA 23.- EQUIPOS DE MEDIDAS O SISTEMAS DE MEDIDA.	19

CLÁUSULA 24.- LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA.....	19
CLÁUSULA 25.- GARANTÍA DE LOS MEDIDORES.....	19
CLÁUSULA 26.- PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO NO LO REALIZA LA EMPRESA. ...	19
CLÁUSULA 27.- PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES CUANDO LO REALIZA LA EMPRESA.....	20
CAPÍTULO IV - DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES.....	21
CLÁUSULA 28.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.	21
CLÁUSULA 29.- OBLIGACIONES DEL SUScriptor y/o USUARIO.....	26
CLÁUSULA 30.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.....	30
CLÁUSULA 31.- DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	31
CAPÍTULO V - DE LA FACTURA.....	34
CLÁUSULA 32.- FACTURAS.	34
CLÁUSULA 33.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS.	34
CLÁUSULA 34.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	34
CLÁUSULA 35.- CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA.....	34
CLÁUSULA 36.- PERÍODOS DE FACTURACIÓN.	35
CLÁUSULA 37.- INTERESES POR MORA.....	36
CLÁUSULA 38.- COBROS INOPORTUNOS.....	36
CLÁUSULA 39.- LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA.	36
CAPÍTULO VI - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO	36
CLÁUSULA 40.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.....	36
CLÁUSULA 41.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.....	37
CLÁUSULA 42.- INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR.	39
CLÁUSULA 43.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA LOS SUScriptor Y/O USUARIO S DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE CAREZCAN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL.	39
CAPÍTULO VII - RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS NO MEDIDOS Y DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	39
CLÁUSULA 44.- IRREGULARIDADES O ANOMALÍAS A LAS QUE SE APLICA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	39

CLÁUSULA 45.- REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA.....	41
CLÁUSULA 46.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN TÉCNICA.....	41
CLÁUSULA 47.- PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.	43
CLÁUSULA 48.- PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO – ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA.	44
CLÁUSULA 49.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR.....	45
CLÁUSULA 50.- DENUNCIA PENAL.....	47
CAPÍTULO VIII - SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	47
CLÁUSULA 51.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	47
CLÁUSULA 52.- REGLAS COMUNES A LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO.	50
CLÁUSULA 53.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.....	50
CLÁUSULA 54.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN.	51
CAPÍTULO IX - CORTE Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.....	51
CLÁUSULA 55.- CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.	51
CLÁUSULA 56.- PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO.	52
CLÁUSULA 57.- RECONEXIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE.	52
CAPÍTULO X - FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	52
CLÁUSULA 58.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	52
CLÁUSULA 59.- REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.	53
CAPÍTULO XI - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES.....	53
CLÁUSULA 60.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.....	53
CLÁUSULA 61.- PETICIONES INCOMPLETAS.....	54
CLÁUSULA 62.- RECHAZO DE LAS PETICIONES.....	54
CLÁUSULA 63.- RECURSOS.....	54
CLÁUSULA 64.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	55

CLÁUSULA 65.- PRÁCTICA DE PRUEBAS.	56
CLÁUSULA 66.- COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.	56
CLÁUSULA 67.- FRAUDE EN DOCUMENTACION Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS.	57
CAPÍTULO XIII - DE LAS DISPOSICIONES FINALES	58
CLÁUSULA 68.- MODIFICACIONES.	58
CLÁUSULA 69.- DELEGACIÓN.	58
CLÁUSULA 70.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	58
CLÁUSULA 71.- ANEXO TÉCNICO.	59
CLÁUSULA 72.- DISPOSICIÓN FINAL.	59

CAPÍTULO I - GLOSARIO

CLAUSULA 1.- DEFINICIONES.

Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones (en su mayoría contempladas en el Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015):

1. **ACOMETIDA DE ACUEDUCTO:** Derivación de la red de distribución o red secundaria de acueducto que se conecta al registro de corte o caja de empalme en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general o caja de empalme, incluido(a) este(a).
2. **ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red local o secundaria de alcantarillado o al colector.
3. **ACOMETIDA IRREGULAR, CONEXIÓN NO AUTORIZADA O FRAUDULENTO:** Cualquier derivación de la red local, o de una acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de LA EMPRESA, así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del SUScriptor Y/O USUARIO.
4. **ACTA DE VERIFICACIÓN:** Documento de carácter consecutivo en el que LA EMPRESA hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo, así como de las condiciones de prestación del servicio en un predio determinado.
5. **AFORO DE AGUA:** Procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un SUScriptor y/o USUARIO.
6. **AFORO DE ALCANTARILLADO:** Procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de vertimiento que descarga el SUScriptor Y/O USUARIO a las redes de LA EMPRESA.
7. **ANOMALÍA:** Irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura en el predio o el cálculo real del consumo, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y demás y accesorios.
8. **ASENTAMIENTO SUBNORMAL:** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

9. **CAJA DE INSPECCIÓN:** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.
10. **CÁMARA DEL REGISTRO:** Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública (Especio público peatonal), 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.
11. **CERTIFICACIÓN DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** 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.
12. **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO O CRA:** Unidad administrativa especial, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, que tiene por función promover la competencia entre quienes prestan los servicios de agua potable y saneamiento básico y regular los monopolios en la prestación de tales servicios.
13. **CONSTRUCTOR:** Persona natural o jurídica autorizada por la licencia de construcción para desarrollar un predio de la misma persona natural o jurídica, con construcciones cualquiera que ellas sean, acordes con el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural y demás normativa que regule la materia.
14. **CONSUMOS REALES REGISTRADOS:** Consumos medidos por el medidor en el período de facturación.
15. **CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los SUSCRIPTOR y/o USUARIO s del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los SUSCRIPTOR y/o USUARIO s no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
16. **CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de acueducto y alcantarillado del prestador, y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.
17. **DEBIDO PROCESO:** Principio según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo y a permitirle tener oportunidad de ser oído.

18. **DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS:** Delito tipificado en Código Penal Colombiano y definido así: “El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.” (Artículo 256 del Código Penal).
19. **DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para SUScriptor y/o USUARIO s con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m3 y 65% para SUScriptor y/o USUARIO s con un promedio de consumo menor a 40 m3. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
20. **FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:** Documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanten 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.
21. **FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o **SUScriptor** y/o **USUARIO**, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
22. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
23. **FUGA IMPERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble y que no es perceptible directamente por sonidos o visualmente y, por ello, solo puede detectarse mediante instrumentos especiales como el geófono o mediante la excavación.
24. **FUGA PERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos.

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 Contrato de Condiciones Uniformes.
26. **INSTALACIONES LEGALIZADAS:** Son aquellas que han cumplido con todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tienen vigente un contrato de condiciones uniformes.
27. **INSTALACIONES NO LEGALIZADAS:** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos.
28. **MEDIDOR:** Dispositivo utilizado para medir y acumular el consumo de agua, que debe cumplir con la especificación técnica NEGC 709¹ - “*Medidores de Acueducto*” establecida en las Normas y Especificaciones Generales de Construcción del prestador, de acuerdo a la normatividad vigente.
29. **MEDIDOR DE CONTROL:** Dispositivo propiedad del prestador del servicio de Acueducto, empleado para verificar o controlar temporalmente o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
30. **MEDIDOR GENERAL O TOTALIZADOR:** Dispositivos instalados en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.
31. **PERÍMETRO URBANO:** Delimitación física del suelo urbano. Determina su área y se representa gráficamente por una línea continua que divide el suelo urbano del suelo rural y del suelo de expansión urbana. Su delimitación corresponde a cada municipio o distrito.
32. **PETICIÓN:** Actuación por medio de la cual el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO solicita información a un prestador de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
33. **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.
34. **QUEJA:** Medio por el cual el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
35. **RECLAMACIÓN:** Es una solicitud del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un

¹ NEGC – Normas y Especificaciones Generales de Construcción

todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

36. **RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.
37. **RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:** Valor de consumos de acueducto y alcantarillado que un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que LA EMPRESA tiene derecho a cobrar.
38. **RECURSO:** Es un acto del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación. (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994).
39. **RED DE ALCANTARILLADO NO CONVENCIONAL:** Redes construidas por la autoridad ambiental en sectores conformados por asentamientos subnormales en los cuales, por las condiciones irregulares de su desarrollo urbanístico, no es posible la construcción de redes locales de alcantarillado.
40. **RED DE DISTRIBUCIÓN, RED LOCAL O RED SECUNDARIA DE ACUEDUCTO:** 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.
41. **RED INTERNA O INSTALACIÓN INTERNA DE ACUEDUCTO:** Conjunto de redes, tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua al interior de un 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.
42. **RED INTERNA O INSTALACIÓN INTERNA DE ALCANTARILLADO:** Conjunto de redes, tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de evacuación y ventilación de los residuos principalmente líquidos instalados al interior de un inmueble, hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.
43. **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.
44. **RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ACUEDUCTO:** 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 la tarifa de servicios públicos.

45. **RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ALCANTARILLADO:** 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 del prestador del servicio, el cual deberá recuperar su inversión a través de la tarifa de servicios públicos.
46. **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.
47. **REINSTALACION:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le había suspendido.
48. **RESTABLECIMIENTO:** Acción y efecto de volver a establecer los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que fueron suspendidos o cortados, siempre y cuando el SUScriptor Y/O USUARIO hubiese eliminado su causa, pagando todos los gastos de reinstalación o reconexión, y satisfecho las demás sanciones previstas en este contrato.
49. **SERVICIO COMERCIAL:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del código del comercio.
50. **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.
51. **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 de otro orden.
52. **SERVICIO OFICIAL:** Es el que se presta a entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que desarrollan permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial, entre otros.
53. **SERVICIO RESIDENCIAL:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
54. **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, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
55. **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías, conductos o sistemas de bombeo. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final.

56. **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.
57. **SERVICIO TEMPORAL:** Es el servicio que se presta para un uso previamente definido, y por un tiempo límite determinado
58. **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. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o SUScriptor y/o USUARIO s de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones y montos que para tal efecto establezca cada Municipio de acuerdo con lo establecido por la regulación vigente.
59. **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O SSPD:** Organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, quien ejerce el control, la inspección y vigilancia de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
60. **SUScriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
61. **SUScriptor POTENCIAL:** Persona Natral o Jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o SUScriptor y/o USUARIO de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado.
62. **SUSPENSION:** 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 Decreto 1077 de 2015, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
63. **SUPERVISION DE CONEXIONES:** Supervisión, inspección, vigilancia y aprobación de conexiones, en las diferentes actividades donde se intervengan las redes del sistema de Acueducto y/o Alcantarillado por parte de Terceros; y que estén bajo la Operación y Mantenimiento del Operador CORDILLERAS SAS ESP.
64. **URBANIZADOR:** Persona natural o jurídica autorizada por la licencia de urbanismo para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y para realizar el loteo o subdivisión de predios, en cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen y complementen, en los Planes Especiales de Manejo y Protección y en las leyes y demás normativa que regule la materia.
65. **SUScriptor Y/O USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario o poseedor de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

66. **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO S ESPECIALES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:** Es todo SUSCRIPTOR y/o 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.

CAPITULO II - DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 2.- OBJETO.

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales **CORDILLERAS S.A.S E.S.P.**, identificada con NIT 901.039.754-2, en adelante **LA EMPRESA**, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio por parte de los SUSCRIPTOR y/o USUARIO s, suscriptores o propietarios de inmuebles, en adelante el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO , quien al beneficiarse de los servicios de acueducto y/o alcantarillado que presta **LA EMPRESA**, acepta y se acoge a todas las disposiciones en el presente contrato definidas, y de conformidad con la normatividad vigente.

PARAGRAFO: Para los efectos de gestión de los servicios públicos, el artículo 39 de la Ley 142 de 1994, autoriza la celebración de Contratos Especiales para encomendar a terceros, cualquiera de las actividades que **LA EMPRESA** deba desarrollar para la prestación de los servicios públicos.

CLÁUSULA 3.- PARTES.

Son partes del contrato **LA EMPRESA** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, o aquel a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal.

PARÁGRAFO. En caso de que el inmueble en el que se solicite recibir los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado se encuentre arrendado, el suscriptor potencial deberá obtener la autorización previa del arrendador.

CLÁUSULA 4.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar que habite o utilice a cualquier título un inmueble, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado y ser parte del presente contrato.

Para conectar y prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el predio deberá cumplir los requisitos exigidos por **LA EMPRESA**, y reúne las condiciones de acceso establecidas en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015, o el que lo modifique y/o adicione.

CLÁUSULA 5.- SOLIDARIDAD.

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás SUSCRIPTOR y/o USUARIO s y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento,

el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

CLÁUSULA 6.- EXISTENCIA Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.

Existe contrato de servicios públicos desde que LA EMPRESA define las condiciones uniformes en las que están dispuestas a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por **LA EMPRESA** para la conexión al respectivo servicio, y el servicio queda efectivamente instalado por **LA EMPRESA** o avalada la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente.

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

CLÁUSULA 7.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.

El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS**, por las condiciones uniformes previstas en el contrato y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

PARÁGRAFO. La modificación de la normatividad que hace parte del presente CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

CLÁUSULA 8.- VIGENCIA DEL CONTRATO.

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

El presente CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del mismo, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias.

CLÁUSULA 9.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato entrará en ejecución una vez el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** reciba la prestación del servicio objeto de este contrato.

CLÁUSULA 10.- CESIÓN DEL CONTRATO.

Habrà cesión del contrato por voluntad del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

PARÁGRAFO. Cuando el inmueble cambie de propietario, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** deberá dar aviso a **LA EMPRESA** para la respectiva actualización de la información.

CLÁUSULA 11.- PUBLICIDAD.

El CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES será objeto de una adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para conocimiento de **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, **LA EMPRESA** debe disponer en las oficinas donde se atiende a los **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** s, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico (RAS) vigente.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

PARÁGRAFO 1. El CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

PARÁGRAFO 2. En todo caso, del presente CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se cumpla con lo establecido en la Cláusula 9.

CLÁUSULA 12.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE SUSCRIPTOR Y/O USUARIO S DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

LA EMPRESA conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio, deberá ser previamente informado y autorizado por el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, titular del dato.

LA EMPRESA, como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

Con la formalización del contrato de servicios públicos, los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** autorizan a **LA EMPRESA** para que, por cualquier medio, envíe cualquier clase de información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, productos o promociones relacionadas con los mismos y/o cualquier otra información relacionada con el objeto de la empresa

CLÁUSULA 13.- AUTORIZACIONES PARA CONSULTA Y REPORTE DE INFORMACIÓN A CENTRALES DE RIESGO.

Con la celebración del presente contrato y durante la vigencia del mismo y hasta tanto existan saldos insolutos a cargo del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, **PROPIETARIO** y/o **POSEEDOR** por cualquier concepto, este autoriza a **LA EMPRESA** para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiero o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de las entidades financieras o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Para estos efectos **LA EMPRESA** deberá dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRA No. 413 de 2006 y la Ley 1266 de 2008 o las que las modifiquen, aclaren o sustituyan.

CLÁUSULA 14.- NUEVOS SERVICIOS.

Cuando **LA EMPRESA** instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, **LA EMPRESA** podrá exigir directamente las garantías previstas en sus decretos internos y en este contrato, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago.

CLÁUSULA 15.- SOLICITUD DEL SERVICIO.

La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona o entidad prestadora, bien 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 funcionarios 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 **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La persona o entidad 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 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, 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 se 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 solicitado no podrá superar 40 días calendario 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 16. PUESTA EN SERVICIO.

Previo a la puesta en servicio de una conexión, **LA EMPRESA** verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** potencial, cumplan con las normas técnicas exigibles.

EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO potencial coordinará con **LA EMPRESA** la realización de pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por la normatividad vigente.

CLÁUSULA 17.- DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS.

De conformidad con la regulación vigente, **LA EMPRESA** podrá ofrecer los servicios de conexión a sus **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** y sus valores estarán determinados por los decretos internos de **LA EMPRESA**. Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados según lo establecido en los decretos internos vigentes de **LA EMPRESA**.

CLÁUSULA 18.- CARGO POR CONEXIÓN.

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, **LA EMPRESA** podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** cumpla las suyas.

CLÁUSULA 19.- NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO.

LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, entre otras, por las siguientes razones:

- a) Por razones de disponibilidad técnica.
- b) Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a **LA EMPRESA**, prestar el servicio en determinadas zonas.
- c) Cuando su prestación pueda generar riesgos para los derechos de la comunidad.
- d) Por el incumplimiento de las normas técnicas, regulatorias o legales vigentes.
- e) Por encontrarse el inmueble por fuera del área de prestación del servicio.
- f) Por deudas pendientes de consumos de servicios de acueducto y/o alcantarillado del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** o del inmueble con **LA EMPRESA**.

g) Cuando un inmueble producto de un des-englobe de uno de mayor extensión, presente deuda por los servicios de acueducto y/o alcantarillado con **LA EMPRESA**.

PARÁGRAFO 1. LA EMPRESA notificará, de manera escrita, la negación de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

PARÁGRAFO 2. Las solicitudes de nuevos servicios que no contengan el cumplimiento de aspectos normativos y regulatorios por parte del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** serán consideradas como solicitudes rechazadas y una vez se subsane el pendiente, el **SUSCRIPTOR** y/o **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** deberá gestionar una nueva solicitud.

CLÁUSULA 20.- FINANCIACIÓN DE LAS OBRAS Y EQUIPOS.

LA EMPRESA ofrecerá financiamiento a los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de la acometida nueva, su reposición o reparación. Esta financiación será de, por lo menos, treinta (36) meses, dando libertad al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de servicios de acueducto y alcantarillado.

CLÁUSULA 21.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. (Artículo 135 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan; Decreto 1077/15 artículo 2.3.1.3.2.3.8.).

PARÁGRAFO. La conexión a la red local o secundaria de la acometida respectiva deberá ser efectuada por **LA EMPRESA** o por personal autorizado por esta.

CLÁUSULA 22.- MANTENIMIENTO DE REDES INTERNAS E INSTALACIONES DOMICILIARIAS.

El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio. Cada **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** s deben preservar la presión mínima definida en el Anexo Técnico que hace parte integral del presente contrato

PARÁGRAFO 1. Cuando el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

PARÁGRAFO 2. La conexión a la red local o secundaria de la acometida respectiva deberá ser efectuada por **LA EMPRESA** o por personal autorizado por esta.

CAPÍTULO III - MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE MEDIDORES DE ACUEDUCTO

CLÁUSULA 23.- EQUIPOS DE MEDIDAS O SISTEMAS DE MEDIDA.

Por regla general los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

CLÁUSULA 24.- LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA.

Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.

Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, **LA EMPRESA** exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

LA EMPRESA notificará por escrito al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, haciendo constar el plazo para su reubicación.

CLÁUSULA 25.- GARANTÍA DE LOS MEDIDORES.

Cuando **LA EMPRESA** suministre el medidor, este tendrá una garantía de buen funcionamiento por un período de tres (3) años, contado a partir de la fecha de su instalación. La garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor siempre y cuando el medidor no hubiese sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en este contrato y se hubieren seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

PARÁGRAFO 1. En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho periodo, **LA EMPRESA** repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.

PARÁGRAFO 2. En el caso de que los medidores hubiesen sido suministrados por terceros, **LA EMPRESA** no se hace responsable y el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** deberá acudir al proveedor del equipo.

CLÁUSULA 26.- PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO NO LO REALIZA LA EMPRESA.

Cuando al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** del servicio público domiciliario de acueducto se le comunique que, de acuerdo con la revisión técnica correspondiente, el medidor está deteriorado y este decida repararlo por su cuenta, debe informar a **LA EMPRESA** el nombre del contratista autorizado para la reparación del medidor, quien ha de hallarse previamente registrado ante **LA EMPRESA**, como proveedor de ese servicio.

PARÁGRAFO 1. Para efectos de retirar el medidor dañado, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** debe acordar con LA EMPRESA la fecha y hora de la visita (con antelación no inferior a tres días hábiles). En esta se retirará el medidor dañado, se colocará un medidor sustituto temporalmente y se diligenciará el acta respectiva en su presencia o la de un testigo designado. Luego de reparado el medidor, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** deberá hacerlo calibrar a su costo en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, e informará nuevamente a LA EMPRESA, para la supervisión del trabajo.

PARÁGRAFO 2. El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** dispondrá de un período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor. Vencido este plazo, LA EMPRESA podrá hacerlo.

PARÁGRAFO 3. Cuando LA EMPRESA, para su gestión realice visitas de inspección o calibración de medidores, esta actividad no tendrá costo para el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**; pero en caso de que hubiese sido solicitada por el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, LA EMPRESA cobrará este servicio con base en la resolución de precios vigente.

CLÁUSULA 27.- PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES CUANDO LO REALIZA LA EMPRESA.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a ser asistido. 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** y/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** y/o **USUARIO**, quien deberá firmarla.

LA EMPRESA firma el Acta de Verificación y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. Si el **SUSCRIPTOR** y/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** y/o **USUARIO** y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de LA EMPRESA.

LA EMPRESA 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** y/o **USUARIO** tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que LA EMPRESA procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. LA EMPRESA 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 todo caso, LA EMPRESA 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** y/o **USUARIO**, adjuntando el resultado.

Además, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación en contrario.

El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** tendrá la opción de reemplazar el medidor asumiendo los costos correspondientes. Si el reemplazo lo realiza alguien diferente a **LA EMPRESA**, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** deberá enviarlo a esta para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el **SUSCRIPTOR** y/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 de la Resolución CRA 413 de 2006. Si por el contrario el **SUSCRIPTOR** y/o **SUSCRIPTOR** no presenta dicho informe, **LA EMPRESA** podrá, a cargo del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

Una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo de los medidores, sin que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** hubiere tomado las medidas aquí establecidas, **LA EMPRESA** dejará como definitivo el medidor que había sido instalado provisionalmente con cargo al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**. 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.

CAPÍTULO IV - DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 28.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

- a. Suministrar continuamente el servicio de agua potable en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento. Esta obligación tendrá lugar a partir del momento en el que para **LA EMPRESA** sea técnicamente posible, y el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** hubiese satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, la instalación del medidor, el pago de los costos de instalación y de redes, los demás cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes, y el otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas cuando **LA EMPRESA** lo requieran.
- b. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del literal a de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula 16 de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
- c. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la cláusula 23 del presente contrato de condiciones uniformes y dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora o el organismo competente para ello, con atención a la capacidad técnica y financiera de **LA EMPRESA** o las categorías de los municipios establecidas por la ley. En cuanto al servicio público

domiciliario de alcantarillado, la estimación del consumo cuando no fuere posible medirla se hará de acuerdo con los parámetros que defina la CRA.

- d. Recolectar y transportar en forma permanente, los residuos, especialmente líquidos, por medio de tuberías y conductos.
- e. Facturar oportunamente los consumos suministrados de acuerdo con los parámetros establecidos en la normativa vigente y conforme a las disposiciones expedidas por la CRA; de tal forma que el valor facturado, esté acorde con el valor del metro cúbico estipulado en el estudio tarifario vigente para el Municipio y al consumo registrado o calculado. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en lo establecido en la cláusula INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR del presente contrato. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, **LA EMPRESA** se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, en concordancia con lo contemplado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
- f. Entregar oportunamente, como mínimo cinco (5) días antes de la fecha de vencimiento las facturas, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 39 del presente contrato y a lo establecido por la CRA; discriminando en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado. La no recepción de la factura no exime al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** del pago oportuno del servicio.
- g. Permitir al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.
- h. Devolver al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** los equipos de medida y demás equipos retirados por **LA EMPRESA** que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por **LA EMPRESA**.
- i. Rehusarse a prestar el servicio o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, incumpla con las leyes vigentes, inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o reglamentación aplicable.
- j. Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** no se presente a reclamarlo dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, **LA EMPRESA** no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.
- k. Prestar ayuda al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015.
- l. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

- m. 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.
- n. Devolver al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- o. 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 corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a que se refiere la cláusula 54 del presente CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. De acuerdo al Decreto 019 de 2012 en su artículo 42, resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.
- p. 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.
- q. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 1077 de 2015.
- r. 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 la persona prestadora.
- s. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES** y/o **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.
- t. Otorgar financiamiento a los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
- u. Devolver al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** 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 el tiempo requerido para tales efectos.
- v. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.

- w. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.
- x. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al **SUSCRIPTOR** y/o **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 (CPACA) y otras normas aplicables sobre el particular.
- y. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
- z. 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.
- aa. Aplicar al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** la estratificación correspondiente, establecida por la autoridad competente.
- bb. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
- cc. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
- dd. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
- ee. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
- ff. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto.
- gg. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS**, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se resolvió el recurso de reposición.
- hh. Disponer de formatos que faciliten a los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** presentar peticiones, quejas y recursos.

- ii. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.
- jj. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
- kk. Suspender o cortar el servicio, cuando el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.
- ll. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
- mm. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
- nn. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
- oo. Aplicar al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el periodo que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuento de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione, o aclare.
- pp. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
- qq. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del párrafo 1 del artículo 87 de la ley 142 de 1994.
- rr. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- ss. Mantener la reserva de los datos personales del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** y garantizar su derecho al habeas data.

- tt. No reportar a las centrales de riesgo información del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
- uu. Publicar para conocimiento de los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS**, así como de los potenciales **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio -APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

CLÁUSULA 29.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, las siguientes:

- a. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
- b. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
- c. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
- d. Adquirir, entregar y presentar a **LA EMPRESA** para su calibración, instalación, mantenimiento o reparación, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando LA EMPRESA lo exija, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

Cuando el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por LA EMPRESA, esta podrá ejecutar y cargar los costos respectivos en la siguiente facturación del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**. **LA EMPRESA** podrá dar por terminado el presente contrato, si el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado.

Cuando el requerimiento surja por la necesidad de adecuar el diámetro por el uso del servicio, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** pagará la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras

- e. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- f. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
- g. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador en el Anexo Técnico del contrato o permitir la instalación del mismo.
- h. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
- i. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
- j. Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por **LA EMPRESA** para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato. En el caso en que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** use rejas, candados, cadenas, animales o personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por **LA EMPRESA** al sistema de medición o al registro de corte, **LA EMPRESA** hará constar este hecho en el acta de visita y podrán suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado. En este evento **LA EMPRESA** determinará el valor a facturar con base en consumos promedio de otros períodos del mismo **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, o con base en los consumos promedio de **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
- k. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
- l. Estar a paz y salvo con **LA EMPRESA** por deudas pendientes de consumos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de estos servicios. Sin perjuicio de lo consagrado en el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
- m. Permitir la suspensión o corte del servicio, cuando a ello hubiere lugar.
- n. En el caso de presentarse un consumo en investigación por desviación significativa, y de detectarse por parte de **LA EMPRESA** la existencia de una fuga imperceptible, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** dispondrá a partir de ese momento de un plazo máximo de dos (2) meses para remediarla. Dentro de este plazo, **LA EMPRESA** realizará dos visitas al inmueble a fin de ayudar a ubicar la fuga detectada a partir de geófonos u otra tecnología que **LA EMPRESA** defina, y de no ser posible su ubicación, el **SUSCRIPTOR** y/o **SUSCRIPTOR** deberá adelantar las acciones particulares que se requieran para normalizar dicha situación.

- o. Hacer el pago por conexión, y pagar los excedentes cuando haya cambio de uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes, en el momento en que **LA EMPRESA** lo estipule.
- p. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de **LA EMPRESA** por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
- q. Reemplazar o reubicar, previo requerimiento escrito de **LA EMPRESA** y dentro del término señalado, el equipo de medida, cuando se establezca que este no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación.
- r. Permitir a **LA EMPRESA** el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida, cuando este no cumplan las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio y este no haya sido reemplazado dentro del tiempo estipulado por la Empresa Prestadora. En tales casos el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** pagará el valor del medidor nuevo, la calibración del mismo a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras. En caso de que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** no permita la instalación, será causal de suspensión del servicio, según lo previsto en la cláusula SUSPENSIÓN DEL SERVICIO de este contrato
- s. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
- t. Responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad tales como: caja, sellos y demás elementos. así como por las variaciones que, sin autorización de **LA EMPRESA**, se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
- u. En el caso de **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
- v. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
- w. Permitir a **LA EMPRESA** el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
- x. Ubicar, como lo establezca **LA EMPRESA** y cumpliendo con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, el equipo de medida en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, **LA EMPRESA** podrá exigir como

condición para la reconexión del servicio, el cambio de la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

- y. No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido con **LA EMPRESA**, ni ensanchar, reconstruir o remplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a **LA EMPRESA** con quince (15) días de antelación; **LA EMPRESA** responderá en un término no superior a quince (15) días. En todo caso, **LA EMPRESA** aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.
- z. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
- aa. 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.
- bb. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
- cc. Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por **LA EMPRESA** para tal fin.
- dd. 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.
- ee. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.
- ff. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
- gg. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, 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.
- hh. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
- ii. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora.

- jj. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
- kk. Dar aviso a **LA EMPRESA** cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado no hubiese llegado oportunamente. Si el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con **LA EMPRESA** dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.
- ll. Cumplir las normas de vertimiento vigentes. Para ello, los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** que descargan aguas residuales no domésticas, deberán presentar a **LA EMPRESA**, la caracterización de sus vertimientos, de acuerdo con la frecuencia que se determine en el Protocolo para el Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales y Subterráneas, el cual expedirá el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Así mismo, deberán dar aviso a la entidad encargada de la operación de la planta de tratamiento de residuos líquidos, cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar su operación.
- mm. Velar por el cumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio respectivo y las relativas al control de vertimientos, en particular las contenidas en el Decreto 1594 de 1984 o la norma que lo modifique o subroge.

CLÁUSULA 30.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.

Constituyen derechos de la persona prestadora:

- a. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
- b. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y respetando el debido previsiones del presente contrato.
- c. Solicitar a los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
- d. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- e. Imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
- f. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

- g. 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.
- h. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
- i. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme la ley.
- j. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
- k. Exigir la independización de las acometidas y la instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

CLÁUSULA 31.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Constituyen derechos del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**:

- a. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
- b. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
- c. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
- d. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** asuma los costos correspondientes.
- e. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
- f. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
- g. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.
- h. A la libre elección de la persona prestadora del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. Para el caso de reparación de acometidas por parte del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, a través de la contratación de un particular este debe poseer los conocimientos técnicos, la experticia y acreditación, para adelantar las actividades necesarias, sin poner en riesgo la continuidad de la prestación del servicio, la infraestructura física de los sistemas de acueducto y alcantarillado y vial del municipio; además de cumplir con los respectivos permisos para la intervención del espacio público otorgados por la Secretaría de Planeación y Desarrollo Municipal y la secretaria de Tránsito.

- i. 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 micro medición por **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.
- j. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
- k. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- l. 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.
- m. 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.
- n. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- o. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
- p. 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.
- q. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
- r. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo 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.
- s. 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.
- t. A una información clara, completa, precisa y oportuna en el contenido de las facturas.
- u. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
- v. 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.
- w. Al recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios

públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

- x. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
- y. 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 esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
- z. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- aa. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- bb. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** asuma los costos correspondientes.
- cc. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.
- dd. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
- ee. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.
- ff. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
- gg. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
- hh. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio -APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obra e Inversiones Regulado -POIR-.

PARÁGRAFO. Para hacer efectiva la asesoría y/o participación a la que hace referencia el literal Z 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 párrafo, y para garantizar este derecho, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

CAPÍTULO V - DE LA FACTURA

CLÁUSULA 32.- FACTURAS.

En la factura **LA EMPRESA** cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hubiesen celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno.

PARÁGRAFO 1. LA EMPRESA podrá facturar los demás cobros que hubiesen sido autorizados expresamente por el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.

PARÁGRAFO 2. LA EMPRESA podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambios de dirección de envío.

PARÁGRAFO 3. LA EMPRESA podrá exigir al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

CLÁUSULA 33.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS.

La factura expedida por **LA EMPRESA**, representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS**, las sanciones y obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. Cuando no fuere posible medir razonablemente con instrumentos técnicos o tecnológicos adecuados los consumos, su valor se establecerá según lo dispuesto en el capítulo DETERMINACIÓN DEL CONSUMO del presente contrato.

CLÁUSULA 34.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Estas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes, o en ejercicio de la jurisdicción coactiva.

CLÁUSULA 35.- CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA.

La factura expedida por **LA EMPRESA** deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) El nombre de **LA EMPRESA** con su respectivo NIT.
- b) El nombre del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, el número de la cedula y el número del contrato.
- c) La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código, cuando es un bien rural.
- d) La dirección a la cual se envía la factura.

- e) Clase de uso del servicio.
- f) Estrato socioeconómico, si es residencial.
- g) Período de facturación del servicio.
- h) Cargo fijo en el caso que aplique.
- i) Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- j) Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- k) Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- l) Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- m) El consumo actual en unidades físicas.
- n) El consumo de los seis (6) períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.
- o) Valor de las deudas atrasadas.
- p) El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
- q) El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
- r) La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
- s) Los valores unitarios y totales cobrados al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado cuando haya lugar a su cobro.
- t) Monto de los subsidios o cuantía de la contribución de solidaridad.
- u) Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- v) Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- w) Otros cobros autorizados por el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.
- x) Sitios y modalidades para el pago.

CLÁUSULA 36.- PERÍODOS DE FACTURACIÓN.

Las facturas se entregarán mensual si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana, en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio.

CLÁUSULA 37.- INTERESES POR MORA.

En caso de mora del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en el pago de cualquiera de los servicios prestados, **LA EMPRESA** podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos. Para los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

PARÁGRAFO. Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, o cuando este se encuentre en mora, **LA EMPRESA** podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

CLÁUSULA 38.- COBROS INOPORTUNOS.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **LA EMPRESA** no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron 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 39.- LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA.

LA EMPRESA entregará la factura en la dirección registrada del inmueble. En las zonas en las que no pueda entregarse directamente en el domicilio del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indique **LA EMPRESA** o en el lugar acordado entre las partes.

PARÁGRAFO 1. **LA EMPRESA** podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS**, previa inscripción, puedan acceder a consultar y pagar la factura.

PARÁGRAFO 2. El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** del pago. Para el efecto, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de **LA EMPRESA**, para que le expida su duplicado y cancele oportunamente.

PARÁGRAFO 3. **LA EMPRESA** podrá, previo aviso mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** la modificación del lugar en el que serán dejadas las facturas para su entrega.

CAPÍTULO VI - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLÁUSULA 40.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.

Cuando exista medidor de acueducto, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando este funcione correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de la liquidación de la factura.

PARÁGRAFO 1. En cuanto a la medición del servicio público domiciliario de alcantarillado, **LA EMPRESA** aplicará los parámetros definidos por la CRA para estimar el consumo.

CLÁUSULA 41.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.

Al preparar las facturas **LA EMPRESA** debe investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores reales registrados.

Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores del mismo **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** o en la de **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones y éstas son atribuibles al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** del servicio, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, según sea el caso, quedando actualizado el histórico de los consumos reales registrados, para el análisis del cálculo de desviación de periodos subsiguientes.

De acuerdo con el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones de consumos que comparados con los promedios de los consumos reales registrados de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m3 y 65% para **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** con un promedio de consumo menor a 40 m3.

Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Se considerará sin consumos históricos válidos aquellos inmuebles que se reporten desocupados o que hayan presentado un cambio de uso.

Dentro del debido proceso en la obligación de investigar las causas de las desviaciones significativas, **LA EMPRESA** adoptará las siguientes etapas:

- a) En el momento en el que se realiza la lectura del medidor, validar que éste no registra luego de haber cerrado todas llaves y canillas, recoger pruebas testimoniales que permitan establecer eventos (fuga perceptible, reparaciones, etc.), cambios de hábitos o de uso. Cuando el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo según el caso, esta declaración se tomará como causa imputable al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** y por tanto en el siguiente período se facturará el consumo dejado en investigación.
- b) Hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de **LA EMPRESA** como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo, cambio de medidores por desarrollo tecnológico, e incluyendo el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en estos casos la comparación del consumo en investigación a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.
- c) Programación de revisión en el inmueble para aclarar la causa de la desviación.

- d) Cuando en el proceso de investigación, **LA EMPRESA** deba visitar el inmueble con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa, **LA EMPRESA** avisará al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** con antelación no inferior a tres (3) días hábiles, el día y la franja horaria de la visita; en caso de no hacerse efectiva por causa imputable al **SUSCRIPTOR** y/o **SUSCRIPTOR**, **LA EMPRESA** programará una nueva visita. Cuando **LA EMPRESA** realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al **SUSCRIPTOR** y/o **SUSCRIPTOR**, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, **LA EMPRESA** podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el **SUSCRIPTOR** y/o **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** afectado podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados.

PARÁGRAFO 1. **LA EMPRESA** podrá realizar la revisión en el momento de toma de la lectura, previa explicación al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** de los derechos que le asisten y siempre cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la realización de la visita en ese momento, sin requerir un aviso previo para ello, y renuncie si es del caso a la posibilidad de contar con la asesoría de un técnico, para lo cual deberá dejarse expresa constancia.

Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación previamente descrita y **LA EMPRESA** aclare que la causa que origina la desviación significativa es el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** lo requiere, podrá presentar la debida reclamación.

Adicional a la investigación efectuada por parte de **LA EMPRESA**, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** podrá aportar o solicitar pruebas adicionales a su cargo. En estas circunstancias, cuando el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, en su propio interés, solicite a **LA EMPRESA** los servicios de revisión y chequeo del medidor, se cobrará esta actividad de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por **LA EMPRESA** al momento de la ejecución de la misma.

PARÁGRAFO 2. En el evento en el que durante la investigación **LA EMPRESA** evidencie la necesidad de hacer la revisión técnica del medidor para verificar su buen funcionamiento, el costo será asumido por éstas. Este parágrafo aplica para aquellos casos en los que se identifique que la causa de la desviación no corresponde a una fuga imperceptible y los consumos dejados en investigación no son debidamente justificados por el resultado de la investigación de las otras causas.

El consumo en investigación no será cobrado si en la visita se comprueba por parte de **LA EMPRESA** la existencia de una fuga imperceptible o si la fuga imperceptible fue detectada por una empresa especializada en reparaciones de servicios domiciliarios. A partir de su detección el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** dispondrá de un plazo máximo de dos meses para remediarla. Durante este tiempo **LA EMPRESA** cobrará el promedio del consumo real registrado de los últimos seis meses; si transcurridos los dos meses el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** no ha reparado la fuga, el periodo siguiente se facturará de acuerdo con un prorrateo obtenido de los días del periodo en los que se debe facturar por promedio y los días restantes con el consumo medido, de manera proporcional, así:

***Consumo a facturar** = (Consumo promedio # Días del periodo × #días del periodo que se deben facturar por promedio) + (Consumo medido # días del periodo # días que se deben facturar por consumo medido)*

Y para los periodos posteriores se cobrará el consumo real registrado.

Si durante la visita no es posible detectar la ubicación exacta de la fuga imperceptible por causas no imputables a **LA EMPRESA**, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** tendrá la responsabilidad de detectarla y repararla en el plazo de dos meses, como lo establece la norma (Art. 146, Ley 142 de 1994).

PRÁGRAFO 3. Para los consumos históricos modificados por decisiones administrativas, no implica el desconocimiento de los consumos reales registrados para el período y períodos subsiguientes. En todo caso el cálculo de la desviación significativa se realizará sobre consumos reales registrados, salvo los eventos por causa no imputable a las partes.

CLÁUSULA 42.- INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR.

Si la lectura no fuere posible por no tener acceso a los medidores, se hará constar dicha circunstancia en el documento respectivo y se dejará constancia en el inmueble. En este evento **LA EMPRESA** aplicará un promedio del consumo de los últimos seis (6) meses. Si existen meses con consumos iguales a cero (0) se tomarán para estos, el consumo promedio de los últimos seis meses de los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** del mismo estrato socioeconómico.

CLÁUSULA 43.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA LOS SUSCRIPTOR Y/O USUARIO S DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE CAREZCAN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL.

Para los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** de acueducto y alcantarillado que carezcan de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de **LA EMPRESA**. Para los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** no residenciales, el consumo se podrá determinar con base en aforos individuales.

CAPÍTULO VII - RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS NO MEDIDOS Y DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 44.- IRREGULARIDADES O ANOMALÍAS A LAS QUE SE APLICA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

Cuando no exista correspondencia entre el consumo y la clase de uso del predio; cuando se detecten anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad que sean producto de acciones no accidentales; o cuando el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** omita notificar la situación a que se refiere los literales j, k y m del presente artículo, **LA EMPRESA**, llevará a cabo el procedimiento señalado para la recuperación de los consumos, garantizando al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** el derecho al debido proceso y al derecho a la defensa y demás garantías constitucionales y legales.

Entre otras de naturaleza semejante, a continuación, se relacionan las anomalías o irregularidades en las conexiones y/o equipos de medida que impiden el registro total o parcial de los consumos y que dan lugar a que **LA EMPRESA** realice el cobro dejado de facturar:

- a) La intervención no autorizada de la red de distribución que opera **LA EMPRESA**, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por esta.
- b) La conexión, adecuación o instalación de acometida o red local, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por **LA EMPRESA**.
- c) Tener en mal estado el medidor, la acometida y las instalaciones internas, absteniéndose de efectuar las reparaciones o cambios pertinentes en el término fijado por **LA EMPRESA**.
- d) El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados o autorizados por **LA EMPRESA**.
- e) Instalar el servicio a partir de una acometida fraudulenta o by-pass, con el objeto de no medir total o parcialmente el consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que efectivamente consume.
- f) La intervención, alteración o manipulación de bienes o equipos de medida que impidan el registro total o parcial del consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
- g) Retirar, sin autorización de **LA EMPRESA**, el medidor o el equipo de medida, impidiendo el registro total o parcial del consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
- h) Las adulteraciones que impidan el normal funcionamiento de los aparatos de medición o de control: sello violado, vidrio perforado, carcasa perforada, manipulación de los mecanismos internos y/o externos de medición, instalar dispositivos como imanes, guayas u otros elementos.
- i) Reemplazar el medidor sin autorización de **LA EMPRESA**, de tal manera que no coincida con el matriculado ante esta, etc.
- j) No notificar a **LA EMPRESA** eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia.
- k) Abstenerse de notificar a **LA EMPRESA** sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.
- l) Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- m) Abstenerse de informar a **LA EMPRESA** el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real.

PARÁGRAFO 1. Siempre que se verifique la presencia de alguna de las situaciones descritas en esta cláusula, se procederá a la realización del cálculo de los consumos dejados de facturar de acuerdo con el procedimiento establecido en artículo determinación del consumo dejado de facturar.

PARÁGRAFO 2. Hasta tanto no se culmine la investigación administrativa por el presunto incumplimiento de las condiciones previstas en este contrato, no se efectuará devolución del equipo de medida. En todo caso permanecerá un medidor provisional instalado.

PARÁGRAFO 3. En caso de que no sea posible que **LA EMPRESA** instale el equipo de medida o realice los cambios requeridos para normalizar las irregularidades encontradas, por negativa del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, o por requerir de la ejecución de trabajos internos por parte del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, dejará constancia de este hecho en la respectiva acta, pudiendo suspender el servicio o dar por terminado el presente contrato. En todo caso, el consumo dejado de facturar se determinará en la forma dispuesta en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las acciones jurídicas que pueda adelantar **LA EMPRESA**.

CLÁUSULA 45.- REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA.

LA EMPRESA podrá en cualquier momento adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas sobre las redes y acometidas de acueducto y alcantarillado y el sistema de medida del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de acueducto y alcantarillado. El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** deberá permitir la revisión del sistema de medida, las acometidas, las redes y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los servidores autorizados de **LA EMPRESA** puedan llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones.

De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, **LA EMPRESA** podrá iniciar el procedimiento definido, para la determinación del consumo a facturar.

No se efectuará devolución del equipo de medida, mientras se adelante una investigación.

CLÁUSULA 46.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN TÉCNICA.

Para realizar revisión de los activos de conexión, se sigue el siguiente trámite:

- a) Una vez ubicado el inmueble al que corresponde la conexión y/o sistema de medida a verificar, **LA EMPRESA** debe confirmar que la revisión será atendida por el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** o una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble.
- b) Si el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** o una persona mayor de edad no se encuentra en el inmueble, **LA EMPRESA** reprogramará la revisión en la fecha y hora indicada en una comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**. Si no se encuentra nadie en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior se dejará constancia en el

Acta de Verificación de la cual se dejará copia en el inmueble, pudiendo tomar registros fotográficos.

- c) Si el **SUScriptor** y/o **USUARIO** o una persona mayor de edad se encuentra en el inmueble, **LA EMPRESA** se identificarán ante quien atienda la diligencia, informándole del objeto de la misma, de su derecho a estar presente y participar de ésta. De igual manera, si el **SUScriptor** y/o **USUARIO** o una persona mayor de edad no se encuentran en la instalación, el procedimiento en ambos casos se adelantará de la manera descrita a continuación.
- d) La revisión inicia con una inspección visual externa del medidor, verificando el estado del medidor, con el fin de establecer si se encuentran perforaciones o cualquier otra irregularidad que impida el registro correcto de los consumos. Así mismo, se realizará la verificación de la acometida, con el fin de establecer si se encuentra rota o con señales de manipulación, además, si se hallan derivaciones que impiden el registro total de los consumos.
- e) **LA EMPRESA** podrá practicar las pruebas de campo que se considere necesarias y que sean técnicamente aplicables, tales como pruebas con equipo patrón verificador de medidores.
- f) Si de la revisión técnica efectuada se deduce que no es necesario el retiro del medidor, se llevan a cabo las siguientes actividades:
 - Se consignará en el Acta de Verificación todos los datos y estado del sistema de medida, los sellos, la acometida, toda la información comercial que identifique quien asista a la verificación, las pruebas técnicas practicadas en campo, las observaciones y explicaciones que presente quien asista a ésta y desee dejar consignadas.
 - **LA EMPRESA** firma el Acta de Verificación y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. Si el **SUScriptor** y/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** y/o **USUARIO** y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de **LA EMPRESA**.
 - **LA EMPRESA** entrega copia del Acta de Verificación al **SUScriptor** y/o **USUARIO** o quien atendió la visita.
- g) Si de la revisión técnica efectuada se deduce que es necesario el retiro del medidor u otro elemento del sistema de medida, se llevan a cabo las siguientes actividades:
 - ✓ En los casos de ausencia, ruptura o una presunta adulteración del medidor en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control o que los encontrados no correspondan a los instalados por **LA EMPRESA**, se procederá a retirar el medidor o elemento del sistema de medida.
 - ✓ **LA EMPRESA** normalizará el servicio instalando un medidor provisional. En caso de no instalarse un medidor provisional, el consumo se determinará de acuerdo con los

procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. (De lo anterior dejará constancia en el Acta de Verificación).

- ✓ **LA EMPRESA** firma el Acta de Verificación y solicitan la firma de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, o la persona autorizada por **LA EMPRESA** que lleve a cabo la revisión, distinto de quien suscribe el Acta, dejando constancia de las circunstancias que lo llevaron a firmar. Así mismo **LA EMPRESA** indican al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** que puede participar de las pruebas que se realizarán al medidor.
- ✓ **LA EMPRESA** entrega copia del Acta de Verificación y del acta de instalación (si fue el caso) al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** o a quien atendió la visita.
- ✓ **LA EMPRESA** remite el medidor del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** al Laboratorio de Medidores de **LA EMPRESA** u otro debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación competente o quien haga sus veces para tal efecto, para su respectiva revisión. Así mismo envía los documentos pertinentes al proceso de control pérdidas acueducto o el que haga sus veces.
- ✓ Una vez recibido el medidor, las copias del Acta de Verificación e instalación (si fue el caso), el laboratorio de medidores inicia las pruebas al medidor, se recalibra o se descarta y se diligencia el informe de pruebas. En caso de que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** haya solicitado participar de las pruebas y transcurrido quince minutos de la hora especificada, sin que él o su delegado se hayan hecho presentes, se realizarán las pruebas programadas sin su presencia.
- ✓ El laboratorio de medidores remite el medidor al área correspondiente para que informe al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** de los pasos a seguir y remite al proceso de control pérdidas acueducto o el que haga sus veces, los documentos pertinentes para dar continuidad al trámite.

CLÁUSULA 47.- PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.

LA EMPRESA podrán, por medio de una actuación administrativa, recuperar los consumos de acueducto y alcantarillado dejados de facturar, dentro de los parámetros de la normativa vigente, y con respeto de las garantías constitucionales y legales que integran el debido proceso.

LA EMPRESA podrá iniciar este procedimiento con base en las siguientes pruebas sumarias:

- a) Acta de verificación o revisión de la instalación o equipos levantada por personal autorizado por **LA EMPRESA**.
- b) Examen técnico practicado al equipo de medición en un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio o el Organismo Nacional de Acreditación ONAC, o en caso tal de ser necesario, mediante verificación metrológica del medidor.
- c) Fotografías, videos en los que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento.

- d) Lecturas y mediciones anteriores que presente el equipo de medición, que no hayan provenído de errores de lectura de **LA EMPRESA**, advertidos en alguna reclamación previa del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** o en un análisis de lectura.
- e) Los consumos proyectados mensuales, soportados en mínimo dos lecturas posteriores realizadas dentro de los siguientes quince días después del cambio del elemento de medida o eliminación de la anomalía encontrada. La primera lectura se deberá realizar en el momento que haya sido eliminada la anomalía.
- f) Certificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente.
- g) Cálculo efectuado por **LA EMPRESA** del consumo del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, empleando para ello factores de utilización de acuerdo con la clase de uso del servicio, aplicando los metros cúbicos calculados, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor antes de la detección de la anomalía.
- h) Análisis histórico de consumos y facturaciones.
- i) Y cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme a las reglas de la sana crítica.

CLÁUSULA 48.- PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO – ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA.

Si a juicio de **LA EMPRESA** y de acuerdo con las pruebas recaudadas y/o los resultados de la revisión del sistema de medida, de las instalaciones o de actos de facturación, se establece que hubo consumos de acueducto y/o alcantarillado dejados de facturar, **LA EMPRESA** elaborará oficio de inicio de investigación de cobro de los consumos dejados de facturar, mediante el cual se le comunica al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** los períodos probables por los cuales se le realizará el cobro, y se anexa la pre liquidación del valor a cobrar, el informe de pruebas si hubo retiro del medidor, el informe histórico de consumos y demás pruebas recolectadas.

Al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** o quien este delegue se le conceden cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del oficio que inició la investigación, para que presente de manera presencial o escrita comentarios al mismo, solicite pruebas o aporte las que pretenda hacer valer, garantizando de esta manera el debido proceso y el derecho a la defensa.

En caso de que **LA EMPRESA** considere conducente o pertinente practicar alguna prueba de oficio o solicitada por el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, deberán decretarla, indicando la prueba a practicar, el objeto de la misma, la fecha, hora y lugar en la que se llevará a cabo; las pruebas decretadas deberán practicarse en un término no mayor a treinta (30) días. Así mismo, en caso de que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** haya solicitado, pruebas adicionales a las decretadas y **LA EMPRESA** considere que las mismas no son conducentes o pertinentes, deberá motivar su rechazo. Este acto deberá ser comunicado al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** y sobre este no procede recurso alguno.

Vencido el período probatorio se dará traslado al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** o a quien este delegue por cinco (5) días para que presente conclusiones de todo el material probatorio que obra en el expediente.

Posteriormente **LA EMPRESA** profiere la respectiva decisión empresarial de cobro del consumo dejado de facturar, citada y notificada al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, y en la cual se le concede el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, recurso de reposición que se resuelve igual a través de acto empresarial citando y notificando al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, en los términos del Código Contencioso Administrativo. Una vez se encuentre el proceso de cobro en firme, se procede a cargar el valor de la facturación.

CLÁUSULA 49.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR.

LA EMPRESA recuperará el consumo dejado de facturar de acuerdo con los consumos promedios de otros períodos del mismo **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, o con base en los consumos promedios de **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Si se establece que hubo consumos dejados de facturar, **LA EMPRESA** determinará el tiempo de duración de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calcularán el valor de los consumos correspondientes. **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** podrá probar ante **LA EMPRESA** el tiempo de duración de la anomalía, para que se re-liquide el valor de los consumos, de modo que cobije solo el tiempo real. Se presumirá que la duración de la anomalía es de cinco meses (5), salvo que **LA EMPRESA** o el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** demuestren que la duración es diferente al término señalado anteriormente. (Artículo 150 de la Ley 142 de 1994).

Para efectos de la presente clausula y con el fin de determinar los consumos no facturados se tendrá en cuenta la capacidad hidráulica de la red domiciliaria, de la siguiente manera:

Clase de uso residencial. El cálculo se realizará utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- a) Consumos promedio de **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** que estén en circunstancias similares para los cuales la estimación de consumo será tomada de estudios técnicos realizados por **LA EMPRESA**.
- b) Evolución de lectura de la siguiente forma:

$CE = (Lectura\ 2 - Lectura\ 1) \times 30Días \times N / (\text{número de días entre lecturas})$.

Dónde:

N: Tiempo de permanencia de la anomalía (meses).

CE=Consumo estimado (aquí se debe describir que representa la sigla)

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

Clases diferentes al uso residencial. El cálculo se realizará utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- a) Con base en los consumos promedio de **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** que estén en circunstancias similares, es decir, **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** con actividad económica similar y con diámetro de acometida similar y que no presenten consumos atípicos, lo anterior con base en estudios técnicos que realicen **LA EMPRESA**.
- b) Evolución de lectura de la siguiente forma:

$CE = (Lectura\ 2 - Lectura\ 1) \times 30 \text{ Días} \times N / (\text{número de días entre lecturas})$.
Dónde:

N: Tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

CE=Consumo estimado (aquí se debe describir que representa la sigla)

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

PARÁGRAFO 1. En el caso en que **LA EMPRESA** preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto (Resolución CRA 688 de 2014 y/o las normas que la modifiquen, adiciones o sustituyan).

Cuando el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y utilice el servicio de alcantarillado de **LA EMPRESA** para su vertimiento, el cobro de dicho vertimiento se liquidará con base en el consumo aforado en dichas fuentes, el cual deberá ser medido con los instrumentos apropiados instalados por el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.

El valor a facturar por concepto de recuperación, se obtiene multiplicando el volumen a recuperar por la tarifa del metro cúbico vigente en el mes correspondiente, para cada uno de los servicios de acueducto y/o alcantarillado.

PARÁGRAFO 2. Cuando se encuentren consumos no medidos y dejados de facturar por conductas anómalas de los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS**, **LA EMPRESA** podrá recuperar el consumo en su totalidad por medio de actuación administrativa, o mediante las acciones civiles y/o penales a que hubiere lugar.

PARÁGRAFO 3. Cuando **LA EMPRESA** encuentre en una instalación alguna de las anomalías causantes de suspensión del servicio, el servidor de **LA EMPRESA** que practique la visita al inmueble, elaborará un acta de revisión de la instalación en la que se dejará expresa constancia de la anomalía detectada y del plazo en el que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** debe presentarse en las oficinas de la Entidad a rendir sus descargos. Copia del acta de revisión, firmada, si es posible por el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, se dejará en el inmueble. Cuando no sea posible lograr la comparecencia del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, o cuando este rinda sus descargos **LA EMPRESA** resolverá definitivamente la actuación administrativa; la decisión se notificará personalmente en los términos de la normativa vigente. Contra esta decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, este último ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez en firme la decisión, se procederá a facturar el costo por la recuperación de los consumos.

CLÁUSULA 50.- DENUNCIA PENAL.

LA EMPRESA presentará la denuncia penal respectiva, en caso de que en desarrollo de una actuación administrativa establezca que pudiera configurarse un hecho delictivo que presuma dolo del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, tales como defraudación de fluidos o hurto de infraestructura o cuando se cuente con el soporte técnico amparado en información histórica de los consumos de la instalación, de que el tiempo de la defraudación es superior a los cinco meses. Todo ello sin perjuicio del procedimiento de recuperación de los consumos de acueducto y/o alcantarillado de que trata este contrato.

Para calcular el valor a recuperar se aplica la misma metodología utilizada para la recuperación de consumos dejados de facturar.

CAPÍTULO VIII - SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 51.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

- a) De común acuerdo: los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado podrán suspenderse siempre y cuando convengan en ello el prestador y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita el prestador, y **SUSCRIPTORES** y/o **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 del prestador; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si el prestador no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

LA EMPRESA cobrará los costos en que incurra por suspender el servicio respectivo. Dentro del período de suspensión del servicio correspondiente no se facturarán cargos tarifarios; no obstante, se podrá exigir al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a aquella, o emitir factura cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

- b) Interés del servicio: el prestador podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:
 - Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS**.
 - 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.
 - Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.

- Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS**.
- Por emergencia declarada de la autoridad competente.
- Por orden de autoridad competente.

LA EMPRESA deberá informar a la comunidad o al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor o caso fortuito que impida esa comunicación.

c) Por incumplimiento del contrato. El incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de **LA EMPRESA**, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

- Por falta de pago de por lo menos un (1) periodo de facturación, sin exceder de dos (2) períodos de facturación o de cualquiera de los conceptos cobrados en la factura del servicio previamente autorizados por el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, que se relacionen directamente con el servicio, No obstante, a lo anterior, **LA EMPRESA** podrá emitir facturas por concepto de las sumas adeudadas, los intereses por mora y las demás sumas a que haya lugar por un término de cinco (5) meses adicionales. Durante este tiempo el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** podrá cancelar las sumas adeudadas con el fin de obtener la reinstalación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
- Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización del prestador.
- 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.
- Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización del prestador.
- Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** distinto del beneficiario del servicio.
- Conectar equipos sin autorización de **LA EMPRESA** al sistema de acueducto o de alcantarillado, o a las instalaciones internas y que afecten la prestación del servicio.
- Aumentar, sin autorización previa de **LA EMPRESA**, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
- Dañar, retirar, reubicar o desmontar el aparato de medida sin autorización expresa de **LA EMPRESA**; 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 EMPRESA**.

- Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
- 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.
- Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de **LA EMPRESA** o del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.
- Impedir a los funcionarios, autorizados por **LA EMPRESA** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- 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.
- 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 el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** obligado a obtener la respectiva licencia.
- Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por **LA EMPRESA** con cualquier otra fuente de agua.
- Incurrir en las conductas previstas en el Anexo Técnico del presente contrato.
- Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente.
- La falta de medición del consumo por acción u omisión del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.
- Cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.

PARÁGRAFO 1. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, **LA EMPRESA** podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrá seguir facturando los cargos a que haya lugar.

PARÁGRAFO 2. La suspensión y corte del servicio son actos derivados de las disposiciones legales y del Contrato de Condiciones Uniformes.

Para garantizar los derechos fundamentales de los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** vinculados a la continuidad en la prestación, el aviso de suspensión del servicio por falta de pago se realizará en las facturas, en donde se reiterarán las causales que dan lugar a la operación de suspensión o corte, los recursos que proceden contra dichos actos de ejecución, dentro de qué término se pueden instaurar, y ante qué autoridad, acorde al Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO 3. El servicio a las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos, se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines.

CLÁUSULA 52.- REGLAS COMUNES A LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO.

Cuando se trate del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, para que **LA EMPRESA** pueda proceder a la suspensión o corte del servicio, deberá cumplir el 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 de suspensión o corte, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, de conformidad con la ley.

Las causales de suspensión y de corte que puedan ser imputadas a actuaciones dolosas o culposas del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** originarán la suspensión o corte del servicio al inmueble a través de la acometida o acometidas autorizadas por **LA EMPRESA**, así como el taponamiento de las demás que se encuentren beneficiando al mismo, siempre y cuando tales acometidas se encuentren bajo la responsabilidad del mismo **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** que dio origen a la causal de suspensión.

La suspensión y el corte de los servicios de acueducto y alcantarillado los realizará **LA EMPRESA** en el momento mismo en que detecte la existencia de cualquiera de las causales de suspensión o corte previstas en el presente contrato y luego de agotado el debido proceso previsto para el efecto.

PARÁGRAFO. Las medidas de que trata la presente cláusula se aplicarán sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la jurisdicción penal en el evento de conductas de tal naturaleza.

CLÁUSULA 53.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.

No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** por falta de pago, cuando **LA EMPRESA**:

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.
- b) Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** duplicado de la misma, no se le haya expedido.
- c) No facturó el servicio prestado.

PARÁGRAFO. Si **LA EMPRESA** procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, e indemnizarlo si fuere el caso.

CLÁUSULA 54.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN.

Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen los costos de reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar de conformidad con las tarifas vigentes establecidas en la resolución que para ello disponga LA EMPRESA al momento de la ejecución de la(s) actividad(es).

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, **LA EMPRESA** se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reinstalación.

CAPÍTULO IX - CORTE Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

CLÁUSULA 55.- CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

LA EMPRESA podrán cortar el servicio y dar por terminado el contrato, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

- a) No pagar el precio del servicio en la fecha definida en la factura para el corte, salvo que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** hubiese interpuesto reclamación o recurso. Se procederá con el corte del servicio cuando se acumulen seis (6) períodos de facturación sucesivos sin que se cancelen las sumas facturadas. A partir del vencimiento **LA EMPRESA** no emitirá más facturas.
- b) Por reincidencia en una de las causales de suspensión del servicio, previstas en la cláusula SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, dentro de un periodo de dos (2) años.
- c) Por solicitud del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, siempre que no afecte a terceros.
- d) Por solicitud de la autoridad competente.
- e) Por solicitud del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** cuando **LA EMPRESA** incurran en falla en la prestación del servicio, que dé lugar a la resolución del contrato.
- f) Encontrar que se ha adulterado o falsificado la factura de cobro o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.
- g) La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de **LA EMPRESA** a realizar los cobros a que haya lugar.
- h) 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.

- i) Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión provisional.

CLÁUSULA 56.- PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO.

Cuando se incurra en alguna de las causales de corte, **LA EMPRESA** enviará una comunicación al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación (Artículo 154 inciso 1º de la Ley 142 de 1994), salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

LA EMPRESA interrumpirá la prestación del servicio respectivo y cancelarán la matrícula del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**. De lo anterior se dejará constancia escrita en el inmueble, indicando la causa de corte y el trámite para solicitar nuevamente el servicio. Los costos asociados al corte del servicio serán cargados a la cuenta del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**. A partir de tal actuación, no se emitirán más facturas. Para obtener nuevamente el servicio, la persona deberá adelantar todos los trámites necesarios como un nuevo **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** con todos los costos que ello implica, y de acuerdo con la disponibilidad técnica.

CLÁUSULA 57.- RECONEXIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE.

El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** deberá eliminar la causa que dio origen al corte y adelantar todos los trámites necesarios para la reconexión del servicio, asumiendo los costos que esto implica; para tales efectos podrá suscribir un acuerdo de pago con **LA EMPRESA** o cancelar la totalidad de la deuda. En todo caso, pagará todos los gastos en los que **LA EMPRESA** incurra para realizar la reconexión al servicio, siempre y cuando exista disponibilidad técnica.

Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como las sanciones pecuniarias, los intereses moratorios de ley y las tarifas de reinstalación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.6.28 del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

CAPÍTULO X - FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

CLÁUSULA 58.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Existe falla en la prestación en los supuestos en los que **LA EMPRESA** incumpla con la prestación continua de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado. Se entienden como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:

1. Cuando **LA EMPRESA** no cumpla con la prestación continua del servicio objeto de este contrato.
2. Cuando **LA EMPRESA** no cumplan en el servicio de acueducto con los parámetros de calidad de agua para consumo humano establecidos en el decreto 1575 de 2007 del Ministerio de Protección Social.

CLÁUSULA 59.- REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio, cuando ocurran fallas continuas en la prestación del servicio durante (15) quince días o más, durante un mismo período de facturación. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPÍTULO XI - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

CLÁUSULA 60.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán sin formalidades, en las oficinas de atención de **LA EMPRESA**, por medio de los diferentes canales establecidos por esta para tal fin, no se requiere la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. **LA EMPRESA** suministrará formatos a los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS**; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

Las peticiones, reclamaciones y quejas que se presenten por escrito deberán contener por lo menos:

- a) La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
- c) El objeto de la petición, queja o reclamación.
- d) Las razones en que se apoya.
- e) La relación de los documentos que se acompañan.
- f) La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
- g) Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, LA EMPRESA exigirán que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- h) Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

El servidor que reciba la petición, queja o reclamación verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

PARÁGRAFO 1. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por **LA EMPRESA**.

PARÁGRAFO 2. La petición, queja o reclamación, no requerirá presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

PARÁGRAFO 3. Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante **LA EMPRESA** con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de documentos públicos a los cuales deben tener acceso en los términos del Artículo 74 de la Constitución Política, y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del Artículo 15 de la Constitución Política.

CLÁUSULA 61.- PETICIONES INCOMPLETAS.

Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el servidor competente, lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, decretándose el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Contra el acto que decreta el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

PARÁGRAFO. Los servidores no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de **LA EMPRESA**. 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 **LA EMPRESA** no podrá exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 62.- RECHAZO DE LAS PETICIONES.

Habrà lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes.

PARÁGRAFO. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, 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.

CLÁUSULA 63.- RECURSOS.

El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por **LA EMPRESA**, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se regirán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, principalmente por las siguientes reglas:

- a) Contra los actos de **LA EMPRESA** con los cuales esta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la SSPD, en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que **LA EMPRESA** ponga el acto en conocimiento del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.
- b) No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- c) Los recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.
- d) No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** sólo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
- e) El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante **LA EMPRESA**, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la SSPD, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial. (Artículo 159 de la Ley 142 de 1994).
- f) Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.
- g) Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.

PARÁGRAFO 1. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres comerciales de **LA EMPRESA** en el trato con sus **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS**, siempre que la ley no disponga otra cosa. **LA EMPRESA** no suspenderá, terminará o cortará el servicio, mientras no haya notificado al **SUSCRIPTOR** y/o **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

PARÁGRAFO 2. Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados, se presenta en forma extemporánea o carece de legitimación, **LA EMPRESA** lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

CLÁUSULA 64.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos **LA EMPRESA** tienen un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y

salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

PARÁGRAFO. Una vez en firme la decisión respectiva, **LA EMPRESA** podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses corrientes que correspondan.

CLÁUSULA 65.- PRÁCTICA DE PRUEBAS.

Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

CLÁUSULA 66.- COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.

Los actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones o recursos se resolverán en la misma forma en que se hayan presentado, es decir, verbalmente o por escrito. Estos se comunicarán o notificarán al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, conforme a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, o la noma que lo modifique, a saber:

a. MEDIANTE NOTIFICACIÓN PERSONAL: Las notificaciones se efectuarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

Para el efecto, si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviara una citación a la dirección, al número de fax o a la dirección de correo electrónico que figuren en la petición que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** estipuló en la petición, queja o recurso cuya respuesta se va a notificar, o en la que pueda obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y del envío se dejará constancia en el expediente para lo cual obrará como prueba la certificación de envío expedida por el servicio de mensajería utilizado para el efecto.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

En la diligencia de notificación personal se le entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, ante quien deben interponerse y el plazo.

La notificación personal también podrá efectuarse por medio electrónico, la cual procederá siempre y cuando el interesado solicite ser notificado de esta manera.

b. MEDIANTE NOTIFICACION POR AVISO: Si no pudiese hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, ésta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en la petición que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** estipuló en la petición, queja o recurso cuya respuesta se va a notificar, o puedan

obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del aviso en el lugar de destino.

El envío del Aviso se hará al día siguiente en que se cumplan los cinco (5) días siguientes al envío de la citación para notificación personal sin que ésta hubiera podido efectuarse. Del envío y entrega se dejará constancia en el expediente para lo cual obrará como prueba la certificación de entrega expedida por el servicio de mensajería utilizado para el efecto.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, o en casos en que el Aviso sea devuelto por motivos como: (i) La dirección no existe o está incompleta, (ii) El peticionario no reside en la dirección informada por él, y, (iii) No se cuenta con dato alguno de notificación; **LA EMPRESA** procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En casos en que, si bien la causal de devolución del Aviso no constituye desconocimiento de la información del destinatario, pero sí implica que la misma no se efectúa por razones ajenas a la voluntad del prestador, como ocurre en los siguientes casos, a manera enunciativa: (i) Que el inmueble o -predio-, se encuentra cerrado, no hay nadie en el predio o predio desocupado; (ii) Fuerza mayor, como por ejemplo la identificación de una zona de alto riesgo o de difícil acceso; (iii) Aviso rehusado; (iv) La comunicación no ha sido reclamada en la dirección informada por el peticionario; **LA EMPRESA**, habiendo obrado con la debida diligencia en el envío del Aviso por los medios posibles, procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

PARÁGRAFO: -Los actos de suspensión por mora en el pago del servicio se podrán poner en conocimiento del **SUScriptor** y/o **USUARIO**, en la factura, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa.

CAPÍTULO XII - FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS E INDUCCIÓN A ERROR

CLÁUSULA 67.- FRAUDE EN DOCUMENTACION Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS.

Cuando **SUScriptor** y/o **USUARIO** adultere, altere, coloque sellos falsos, anule o modifique la factura del servicio, los recibos o comprobantes de pago y en general cualquier documento que pueda en alguna forma afectar los intereses de **LA EMPRESA**, se podrán iniciar las acciones legales que **LA EMPRESA** estime convenientes, y será responsable de los perjuicios ocasionados.

El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** que induzca o mantenga en error a **LA EMPRESA** o permita, tolere o autorice que otro lo haga, incluyendo a título enunciativo, estampar sellos que no correspondan al de las entidades recaudadoras autorizadas por **LA EMPRESA**, falsificar comprobantes de pago, certificados de pago por vía electrónica, falsificación de certificados de conformidad, informe de inspección y/o de competencia laboral, se hará responsable por el pago de los perjuicios que con tal conducta se cause a un tercero, al mismo **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, o al propietario o poseedor, y a **LA EMPRESA**; sin perjuicio de las acciones civiles y penales que contra este procedan.

CAPÍTULO XIII - DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 68.- MODIFICACIONES.

Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de **LA EMPRESA**, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser objeto de una adecuada publicidad por **LA EMPRESA** para el conocimiento de los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** y serán obligatorias para las partes tan pronto se cumpla el requisito de publicidad.

CLÁUSULA 69.- DELEGACIÓN.

Para atender peticiones, quejas y reclamos, así como para resolver recursos, **LA EMPRESA** designará internamente el personal idóneo que actuará conforme lo dispuesto en la ley y el presente contrato.

CLÁUSULA 70.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Con la suscripción del presente contrato, EL **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** autoriza de manera expresa, libre, consciente, informada e inequívoca a **LA EMPRESA** la inclusión de sus datos personales en la base de datos de **LA EMPRESA** y a mantener, manejar, utilizar y suprimir sus datos personales actualmente registrados y los que llegase a registrar en la base de datos, cuyo tratamiento se efectuará de conformidad con la previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013; conociendo que los mismos serán utilizados por **LA EMPRESA** para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de la celebración del presente Contrato, sin perjuicio de que pueda ejercer en cualquier momento los derechos que le asisten a conocer, actualizar, rectificar; revocar, solicitar la supresión de sus datos personales, tener acceso gratuito a los mismos, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de los mismos y conocer la política de tratamiento de datos a través de los canales de atención destinados para ello por parte de **LA EMPRESA** y publicados en su página web.

Adicionalmente, EL **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** manifiesta conocer que la misma será utilizada por **LA EMPRESA** para las siguientes finalidades:

1. Envío de información relacionada con la prestación del servicio público de Acueducto y Alcantarillado
2. Información sobre productos y/o servicios que ofrezca la compañía.
3. Información sobre campañas publicitarias
4. Estudios de mercado

5. Transmitir y/o transferir los datos personales a su casa matriz, filiales o subsidiarias o terceros aliados vinculados mediante relaciones comerciales con la compañía a nivel nacional.

En tal virtud **LA EMPRESA**, sus filiales, subsidiarias, subordinadas, vinculadas, proveedores y contratistas en su condición de responsables y encargados realizan el tratamiento de datos personales, lo que incluye entre otros la recolección, el almacenamiento, la actualización, el uso, la circulación, la transferencia, transmisión y supresión, utilizados para los fines previstos en la Política antes mencionada, y en las condiciones definidas en la misma y en la Ley.

LA EMPRESA como responsable, adoptara las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas aplicables con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

CLÁUSULA 71.- ANEXO TÉCNICO.

Hace parte del presente contrato el anexo técnico de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

CLÁUSULA 72.- DISPOSICIÓN FINAL.

Las disposiciones de este contrato rigen a partir de su publicación y, se aplicarán a todos los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS que tengan vigente Contrato de Prestación de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado.

Se suscribe este original, el 01 de agosto de 2023



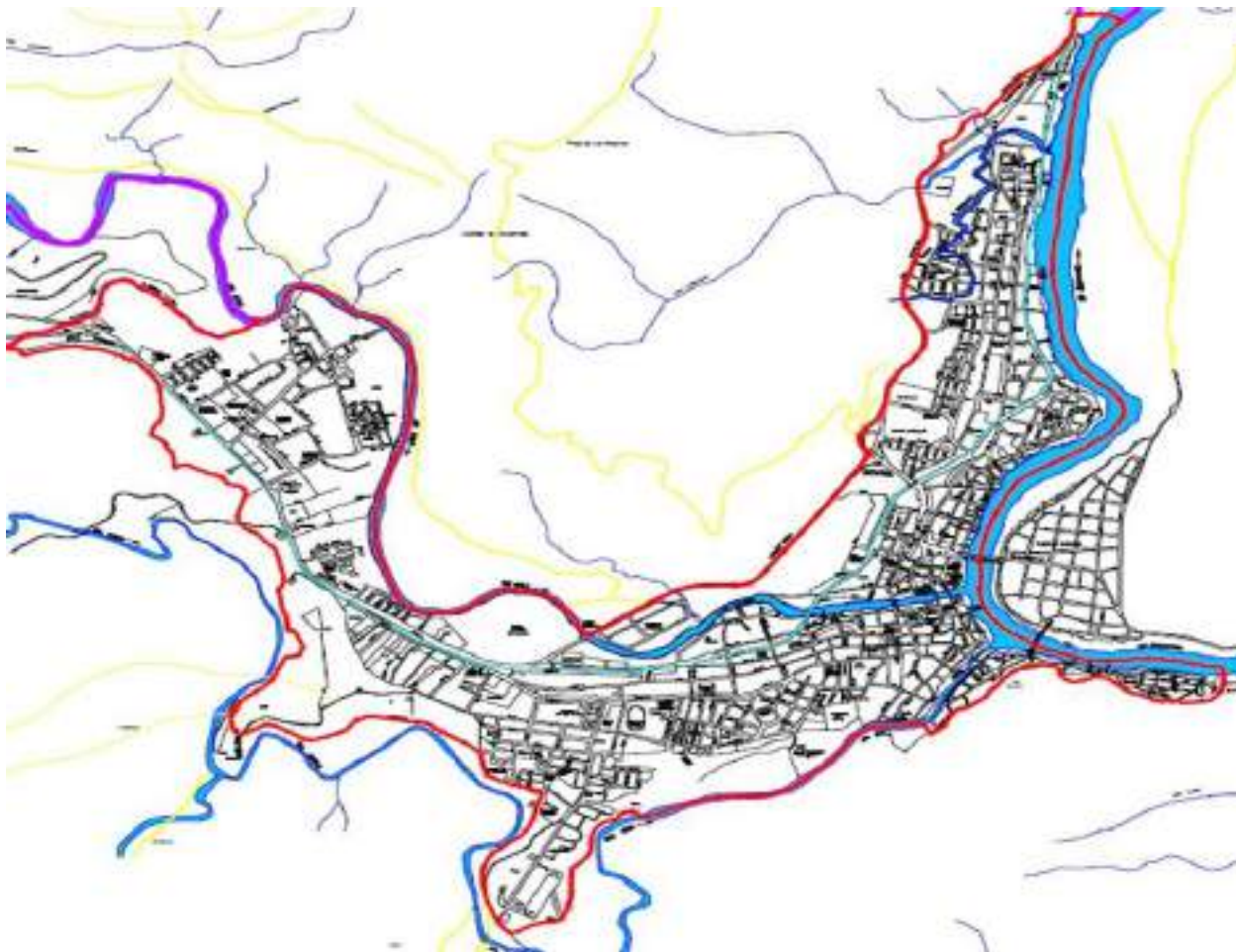
CARLOS ANDRÉS PEÑA BERNAL
Gerente General
CORDILLERAS S.A.S ESP

ANEXO TÉCNICO UNO

CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO CORDILLERAS SAS ESP.

1. Área de prestación efectiva y perímetro del servicio

La zona geográfica en la cual se aplica el contrato es la zona Urbana ubicada en el Municipio de Honda departamento del Tolima.



DELIMITACIÓN DE AREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO – ÁREA URBANA
Fuente Secretaría de Planeación Municipio de Honda.



1.1. Área de prestación efectiva del servicio de acueducto.

Corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en las cuales LA EMPRESA proporciona el servicio de acueducto con infraestructura de redes secundarias o locales existentes.

Del área de prestación efectiva del servicio de acueducto se excluyen las áreas o predios urbanizados definidos en el Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione, que no tengan o no hayan culminado las obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado requeridos para su prestación, tales como:

- a) Las vías, fajas viales, senderos y accesos, que no tienen redes locales o secundarias de acueducto operadas por LA EMPRESA; así como las áreas de los inmuebles que dan frente a dichas fajas, vías, senderos o accesos o las áreas de los inmuebles que aunque no dan frente a las vías, fajas viales, senderos o accesos en mención, por condición técnica requieren empalmarse a redes públicas operadas por LA EMPRESA ubicadas en éstas; salvo que se trate de vías o fajas viales que se encuentren planificadas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) para la construcción de redes, las cuales entrarán a formar parte del área de prestación efectiva del servicio de acueducto de LA EMPRESA, una vez las redes entren en operación.
- b) Las fajas de retiro obligatorio de las vías existentes y futuras donde se prohíbe la prestación del servicio de acueducto a los inmuebles que allí se ubiquen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1228 de 2008 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.
- c) Los predios que por solicitud de las administraciones municipales o distritales no se les pueda prestar el servicio debido a que son objeto de futuras intervenciones urbanas, o por disposiciones del ordenamiento territorial, en cumplimiento del Artículo 26 de la Ley 142 de 1994.
- d) Los predios que por mandato de las diferentes autoridades administrativas o judiciales no se les pueda prestar el servicio.
- e) Las áreas correspondientes a los lotes objeto de licencia de urbanización, como también las áreas correspondientes a los lotes objeto de desarrollo a través de Planes Parciales, Proyectos Urbanísticos Generales (PUG) y otros instrumentos de planificación que comprendan procesos de urbanización.
- f) Las áreas o suelos con restricción geológica y/o hidrológica, de protección, de protección minera o con otras restricciones establecidas en los Planes de Ordenamiento Territorial de los municipios.
- g) Las áreas que aunque tienen la posibilidad de prestársele el servicio de acueducto, no existe solución para la prestación del servicio público domiciliario de



alcantarillado avalado por la autoridad competente.

- h) Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio y al interior del perímetro urbano, cuando este último es superior al primero.
- i) Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio.
- j) Las áreas que por sus características no cuentan con espacios mínimos disponibles, para la instalación de redes de acueducto acorde con las Normas de Diseño de Acueducto y Alcantarillado expedidas por LA EMPRESA.

1.2 Área de prestación efectiva del servicio de alcantarillado.

Corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en las cuales LA EMPRESA proporciona el servicio de alcantarillado con infraestructura de redes secundarias o locales existentes.

Del área de prestación efectiva del servicio de alcantarillado se excluyen las áreas o predios urbanizados definidos en el Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione, que no tengan o no hayan culminado las obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado requeridas para su prestación, tales como:

- a) Las vías, fajas viales, senderos y accesos, que no tienen redes locales o secundarias de alcantarillado operadas por LA EMPRESA; así como las áreas de los inmuebles que dan frente a dichas fajas, vías, senderos o accesos o las áreas de los inmuebles que aunque no dan frente a las vías, fajas viales, senderos o accesos en mención, que por condición técnica requieren empalmarse a redes públicas operadas por LA EMPRESA ubicadas en éstas; salvo que se trate de vías o fajas viales que se encuentren planificadas en el Plan de Obras e Inversión Regulado (POIR) para la construcción de redes, las cuales entrarán a formar parte del área de prestación efectiva del servicio de alcantarillado de LA EMPRESA, una vez las redes entren en operación.
- b) Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio.
- c) Las fajas de retiro obligatorio de las vías existentes y futuras donde se prohíbe la prestación del servicio de alcantarillado a los inmuebles que allí se ubiquen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1228 de 2008 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.
- d) Los predios que por solicitud de las administraciones municipales o distritales no se les pueda prestar el servicio debido a que son objeto de futuras intervenciones urbanas, o por disposiciones del ordenamiento territorial, en cumplimiento del Artículo 26 de la Ley 142 de 1994.
- e) Los predios que por mandato de las diferentes autoridades administrativas o judiciales no se les pueda prestar el servicio.



- f) Las áreas correspondientes a los lotes objeto de licencia de urbanización, como también las áreas correspondientes a los lotes objeto de desarrollo a través de Planes Parciales, Proyectos Urbanísticos Generales (PUG) y otros instrumentos de planificación que comprendan procesos de urbanización.
- g) Las áreas o suelos con restricción geológica y/o hidrológica, de protección, de protección minera o con otras restricciones establecidas en los Planes de Ordenamiento Territorial de los municipios.
- h) Las áreas que por sus características topográficas no cuentan con espacios mínimos disponibles, para la instalación de redes de evacuación de aguas residuales que drenen por gravedad a redes locales operadas por LA EMPRESA, acorde con las Normas de Diseño de Acueducto y Alcantarillado expedidas por ésta.
- i) Las áreas que por sus características topográficas y de espacio mínimo disponible para instalación de redes de aguas lluvias, no pueden descargar estas aguas a una fuente de agua natural o a las estructuras hidráulicas de estas fuentes, o a redes operadas por LA EMPRESA por gravedad, acorde con las Normas de Diseño de Acueducto y Alcantarillado expedidas por ésta.
- j) Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio y al interior del perímetro urbano, cuando este último es superior al primero.
- k) Las áreas que aunque tienen la posibilidad de prestársele el servicio de alcantarillado, no existe solución para la prestación del servicio de acueducto avalado por la autoridad competente.

1.3 Ampliación del área de prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado.

El área de prestación efectiva se ajustará en los siguientes eventos:

- a) La incorporación de nuevos desarrollos urbanísticos.
- b) Cuando se construyan y entren en operación redes locales de acueducto y alcantarillado para prestar los servicios a viviendas y desarrollos inmobiliarios ya existentes.
- c) La ejecución de las intervenciones planificadas por LA EMPRESA incluidas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).
- d) Cuando LA EMPRESA reciba de quienes construyen en predios urbanizados que no son objeto de licencia de urbanización, redes secundarias o locales de acueducto y/o alcantarillado previo acuerdo entre las partes.
- e) Cuando LA EMPRESA reciba de los urbanizadores y entidades públicas, privadas o mixtas, redes secundarias o locales, con sus correspondientes accesorios y

sistemas.

- f) Cuando LA EMPRESA reciba de los entes territoriales, redes secundarias o locales y sus correspondientes accesorios y sistemas.
- g) Cuando se reciben redes que antes eran operadas por otros prestadores, con las cuales realizaban la prestación efectiva del servicio.

1.4 Perímetro de los servicios de acueducto y alcantarillado.

El perímetro del servicio de acueducto es la línea exterior que delimita el área en la cual se puede garantizar la condición de presión mínima desde la infraestructura primaria o matriz, para la prestación del servicio de acueducto por parte de CORDILLERAS bajo las facultades otorgadas por el prestador, de conformidad con sus normas de diseño.

El Perímetro del servicio de alcantarillado corresponde al establecido para el servicio de acueducto, incluyendo la línea que envuelve aquellas áreas de prestación efectiva de alcantarillado descritas en esta cláusula, que se encuentren por fuera de la línea exterior de acueducto mencionada.

Al interior del perímetro del servicio se encuentran:

- a) El área de prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado descrita en la presente cláusula.
- b) Las áreas excluidas del área de prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado indicadas en la presente cláusula.
- c) Las áreas donde LA EMPRESA puede otorgar o negar una factibilidad de servicios de acueducto y alcantarillado para el desarrollo de planes parciales, en los términos definidos en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.
- d) Las áreas donde LA EMPRESA puede otorgar o negar certificados de viabilidad y disponibilidad inmediata para que se tramiten licencias de urbanización, en los términos definidos en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

2. Factibilidad, viabilidad y disponibilidad del Servicio de Acueducto y Alcantarillado

CORDILLERAS S.A.S E.S.P definirá la factibilidad técnica, la viabilidad y disponibilidad para la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado en las diferentes zonas del perímetro sanitario establecido con base en las directrices trazadas, en el Plan de Obras e



Inversiones POIR, el Plan Maestro de Acueducto, Plan Básico de Ordenamiento Territorial y/o cualquier estudio técnico necesario para tal efecto.

CORDILLERAS S.A.S E.S.P 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.

3. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para una normal prestación del servicio de Acueducto y garantizar el cumplimiento de los indicadores técnico - operativos, **CORDILLERAS S.A.S E.S.P** y/o a quien este contrate para la gestión, han identificado los siguientes aspectos a tener en cuenta:

- ✓ Capacidad de captación, transporte y tratamiento de agua.
- ✓ Capacidad hidráulica de las redes de distribución
- ✓ Presiones disponibles en las redes de distribución.
- ✓ Capacidad de las redes de alcantarillado.

3.1 Las condiciones de acceso a los servicios.

Para obtener la conexión definitiva de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- 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 exista red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos o cualquier nivel de construcción ubicado por debajo de la rasante de la vía, podrá realizarse siempre y cuando se dé previo cumplimiento de los manuales, especificaciones,



normas técnicas y de servicio o los actos administrativos que las reemplacen, modifiquen o haga sus veces y se estimen necesarios para el cumplimiento de tales requisitos fijados por LA EMPRESA.

- Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos o nueve (9) metros, los correspondientes sistemas de almacenamiento de agua, así como equipos eyectores de aguas servidas cuando la red de alcantarillado no pueda recibir las aguas servidas o lluvias por gravedad, por estar el drenaje por debajo de la cota de la red.
- Para los inmuebles que presenten alguna de las siguientes características: predio con cuatro (4) o más unidades independientes; edificaciones de cuatro o más pisos, edificaciones que superen los nueve (9) metros de altura medidos al nivel más bajo de la vía pública sobre la cual va a tomar el servicio; toda edificación con cualquier tipo de uso; cuya demanda no pueda ser atendida con una diámetro menor o igual a $\frac{3}{4}$ "; toda edificación con sótano o semisótano, predios con uso industrial, estaciones de servicio; predios con uso oficial, deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Urbanizadores y Constructores establecido por LA EMPRESA.
- LA EMPRESA autorizará la conexión definitiva del servicio de acueducto sólo cuando se verifique que en los domicilios se hayan instalado equipos, sistemas o implementos de bajo consumo de agua conforme a lo establecido en el decreto 3102 de 1997.
- De acuerdo con la norma técnica colombiana NTC 1500 Código Colombiano de Fontanería vigente, el usuario deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua con los elementos que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. Para estos efectos se recomiendan las siguientes especificaciones:
 - El tanque debe disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades durante por lo menos un (1) día sin servicio y debe estar en un lugar de fácil acceso.
 - Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio.
 - Los beneficiarios del servicio deben velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques.



4. INDICADORES TÉCNICO – OPERATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

CORDILLERAS S.A.S E.S.P garantizará la adecuada prestación del servicio de acueducto, salvo en los casos de emergencia o condiciones técnicas particulares.

4.1 CONTINUIDAD

CORDILLERAS S.A.S E.S.P prestará el servicio durante 24 horas al día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales CORDILLERAS S.A.S E.S.P especificará la frecuencia con que se prestará el servicio, con las siguientes excepciones:

Reparación de daños o imprevistos sobre la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, Bocatomas, líneas de conducción, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.

Suspensiones de mantenimiento programadas a redes, estaciones de bombeo, bocatomas, líneas de conducción y plantas de potabilización.

Por razones de disminución ostensible de las fuentes de abasto, CORDILLERAS S.A.S E.S.P, informará a la ciudadanía sobre los sectores a racionar o regular con sus respectivos horarios.

En los casos de fuerza mayor, tales como atentados terroristas contra la infraestructura, catástrofes naturales, suspensiones no programadas por fallas en algún componente del sistema y/o cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública, integridad física de los usuarios y/o suscriptores y/o vulnerabilidad a la infraestructura de LA EMPRESA.

En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal, el servicio de acueducto se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas.

- Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.
- Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.
- Pruebas de optimización y sectorización programadas.

Daños o actividades generadas u ocasionados por tercero

Cuando se requiera la intervención de una red de acueducto o una red de alcantarillado, por falla en el servicio o por fuga de agua, es atribución exclusiva de LA EMPRESA o de quien ella delegue oficialmente realizar el mantenimiento, reparación o reposición de la misma o a quien ésta delegue.



Clausula 1. CORDILLERASSAS ESP está obligada a informar con 24 horas de anterioridad sobre las suspensiones programadas que se puedan dar de cualquier índole; para el aprovisionamiento de los usuarios.

Clausula 2. CORDILLERASSAS ESP está obligada a mitigar el efecto de todas las suspensiones producto de eventos o actividades imprevistas y programadas que superen las veinticuatro (24) horas, mediante el empleo de carro-tanques o medios de suministro alternativos. Para el caso de suspensiones de los servicios de alcantarillado se podrán implementar alternativas que garanticen el flujo permanente de las aguas residuales sin afectar la salud de las personas o usuarios o suscriptores de los servicios.

Clausula 3. En aquellos casos en que periódicamente se comprometa la continuidad del servicio en un área específica de prestación del servicio, LA EMPRESA propenderá por generar proyectos o programas tendientes a solucionar el inconveniente que se presenta, salvo que existan restricciones legales, comerciales, técnicas, financieras o de competencia, que impidan la implementación de la solución.

Clausula 4. Los costos en los que incurra LA EMPRESA por daños ocasionados por terceros a las redes o infraestructura de LA EMPRESA serán asumidos directamente por quien los haya generado, a los precios establecidos por LA EMPRESA y registrados en la factura de cobro respectiva.

Clausula 5. Manejo de contingencias. LA EMPRESA están obligada a dar aviso a través de medios masivos de comunicación para todos aquellos eventos o actividades susceptibles de ser programadas, que impliquen la suspensión de los servicios.

4.2 CALIDAD

El agua suministrada por LA EMPRESA será apta para el consumo humano cumpliendo con la norma de calidad de agua potable correspondiente al Decreto 1575 de 2007 “Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”, la Resolución 2115 de 2007 “Por la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”, la Resolución 0811 de 2008 “Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución”, o la normatividad que los reemplace, modifique o sustituya.



La calidad del agua en la red oficial de acueducto se puede ver afectada por las siguientes causales no imputables a deficiencias de operación de LA EMPRESA:

- ✓ Presencia de daños o escapes en la red de acueducto y su posterior reparación.
- ✓ Trabajos para la optimización o expansión de la red de acueducto.
- ✓ Ejecución de mantenimientos y lavados de redes y conducciones.
- ✓ Conexiones fraudulentas para abastecimiento de usuarios o suscriptores no residenciales.
- ✓ Cambios de operación para manejo de contingencias o implementación de alternativas de servicio.
- ✓ Cambios de fuentes de abastecimiento.
- ✓ Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.
- ✓ LA vetustez de las Tuberías que transportan el agua potable.

Clausula 1. Manejo de contingencias relativas a la calidad del agua. Para efectos de asegurar la calidad del agua una vez ésta se ha visto afectada por las causales anteriormente mencionadas o cualquier otra, LA EMPRESA aplicarán los procedimientos y planes de contingencia que tiene definidos para tal fin.

Clausula 2. LA EMPRESA durante la prestación del servicio siempre deberán garantizar los parámetros de calidad del agua para el consumo humano. Sin embargo, si después de una interrupción y una vez reestablecido el servicio, el agua presentare condiciones temporales de turbiedad y color, su uso en procesos industriales específicos será responsabilidad del USUARIO.

4.3 PRESIÓN

El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima de quince (15) metros de columna de agua (mca) en condiciones dinámicas de la red local de la cual se derivan las acometidas. Esta presión se tomará inmediatamente después del registro de corte de la acometida del predio de tal manera que la presión en la misma corresponda a la presión de la red local. Para el caso de edificios o predios con más de una unidad habitacional o no habitacional, la presión se tomará después del registro de corte general (totalizadora), siempre y cuando cuente con el dispositivo para conectar el manómetro en condiciones hidráulicas que reflejen la presión de la red local. Para los casos en los cuales no sea factible la toma de presión en la acometida o totalizadora, se considera representativa la presión tomada en un hidrante del mismo circuito de la red local de acueducto teniendo en cuenta la diferencia altimétrica del predio y el sitio del hidrante.

La presión del servicio se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de LA EMPRESA:



- ✓ Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- ✓ Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- ✓ Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.
- ✓ Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo del agua.
- ✓ Des calibración de elementos de control.
- ✓ Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por LA EMPRESA.
- ✓ Cambios de operación para manejo de contingencias.
- ✓ Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Clausula 1. Toda acometida o totalizadora deberá ser diseñada o dimensionada en una condición de presión disponible en la red de acueducto de quince (15) metros columna de agua (mca).

Clausula 2. La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de LA EMPRESA, quienes responden por la presión hasta el registro de corte antes del medidor.

Clausula 3. Para el caso de los servicios de alcantarillado que presta LA EMPRESA se garantizarán en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

Clausula 4. Las acometidas de alcantarillado deberán diseñarse y construirse para que trabajen a flujo libre, cumpliendo con las normas y especificaciones técnicas que permitan una larga vida útil, garantizando adecuadas condiciones de salubridad en instalaciones interiores como en vías y espacios públicos urbanos.

4.4 CAUDAL.

LA EMPRESA garantizarán en las redes matrices y locales la cantidad por unidad de tiempo de agua suficiente para atender la demanda de agua autorizada a cualquier USUARIO. Es obligación del USUARIO disponer de una acometida correctamente dimensionada para recibir el volumen de agua requerido que atienda sus necesidades. En todo caso, el diámetro de la acometida no podrá ser superior a $\frac{3}{4}$ partes de la red local de distribución. De requerirse diámetros superiores a éstas o refuerzos, será responsabilidad del USUARIO efectuar el redimensionamiento de la red local desde su punto de conexión hasta la red de alimentación que LA EMPRESA le indiquen (presentar los diseños de las redes Hidro-sanitarias).

El caudal se puede ver afectado por las mismas causales fortuitas de presión, no imputables a deficiencias de operación de LA EMPRESA. Para lo cual, LA EMPRESA propenderán por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.



Para efectos de diseño o dimensionamiento de acometidas y totalizadoras, deberá tenerse en cuenta que el tiempo mínimo de llenado de tanques deberá ser de diez (10) horas.

Los sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial se dimensionan para recoger y transportar los caudales demandados por los USUARIOS, aplicando consumos promedios históricos y metodologías universales. Para sistemas de alcantarillado pluvial se utilizan igualmente metodologías internacionales que tienen en cuenta las condiciones físicas, topográficas, ambientales y urbanísticas previstas en los desarrollos urbanos y rurales que conforman las cuencas y áreas de drenaje

5. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO.

Régimen de las acometidas domiciliarias de acueducto. LA EMPRESA establecerán las especificaciones de las acometidas de acueducto, conforme a lo establecido en las “Normas y Especificaciones Generales de Construcción”, “Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto”. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del suscriptor y/o usuario. También estará a cargo del suscriptor y/o usuario la reposición de la acometida salvo que la misma se encuentre en período de garantía. En el caso que EL USUARIO requiera acometidas de diámetros mayores a los establecidos anteriormente, el respectivo diseño deberá ser revisado, analizado y aprobado por LA EMPRESA Prestadora, quienes emitirán el concepto que regulará y definirá las especificaciones que deberá cumplir esta acometida en particular.

Los suscriptores y/o usuarios deberán comunicar a LA EMPRESA, 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.

Todas las acometidas domiciliarias nuevas de acueducto deberán ser instaladas de tal manera que el medidor quede instalado en forma horizontal.

Todo usuario que requiera el reemplazo de algún accesorio de la acometida podrá solicitarlo a LA EMPRESA, quienes procederán a su reemplazo trasladando los respectivos costos al solicitante.

En caso de demolición del inmueble, LA EMPRESA podrán dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de acueducto del inmueble.

Régimen de las acometidas domiciliarias de alcantarillado. LA EMPRESA establecerán las especificaciones de las acometidas de alcantarillado, conforme a lo establecido en las “Normas y Especificaciones Generales de Construcción”, Normas de Diseño de Sistemas de Alcantarillado y el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento



Básico. En todo caso, el costo de tuberías, cajas, equipos y demás elementos que constituyan la acometida de alcantarillado estará a cargo del usuario o suscriptor.

Los usuarios o suscriptores deberán comunicar a LA EMPRESA, 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 hidrosanitarias que se requieran.

En caso de demolición del inmueble, LA EMPRESA podrán dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de alcantarillado pluvial y sanitario del inmueble.

Unidad de la acometida domiciliaria de acueducto y alcantarillado por suscriptor y/o usuario. LA EMPRESA sólo estarán obligadas a autorizar una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no habitacional, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. LA EMPRESA podrán exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario.

Para los usuarios temporales, LA EMPRESA podrán exigir una ubicación fija y visible de una caja o cajilla para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

Cambio de localización de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado. Es atribución exclusiva de LA EMPRESA, realizar cambios en la localización de las acometidas y en el diámetro de las mismas, así como efectuar las independizaciones del caso. El pago de los costos que se generen, estarán a cargo del usuario o suscriptor.

Es responsabilidad del suscriptor y/o usuario efectuar los trámites previos de solicitud(es) del(los) cambio(s) de localización o del diámetro de la(s) acometida(s), de acuerdo a las necesidades de demanda de agua o vertimiento del predio o el estado de la(s) acometida(s).

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de la(s) acometida(s), el suscriptor y/o usuario deberá informar a LA EMPRESA, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al 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.

Reparación o reposición de acometidas. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía. En los casos en los que el usuario lo solicite, LA EMPRESA prestarán este servicio. Los costos que esta intervención genere serán asumidos por el usuario acorde con las tarifas de costos vigentes establecidas por LA EMPRESA para este servicio, cuyo cobro se hará conjuntamente con la facturación de la prestación del servicio.

6. MEDICIÓN

El consumo por el servicio de acueducto, será objeto de medición por parte de LA EMPRESA, mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado. LA EMPRESA determinarán el sitio de instalación del medidor.

Características técnicas de los medidores.

Los medidores de agua potable deberán cumplir con las características técnicas, conforme a lo establecido en las especificaciones técnicas de la Norma de Medidores vigente de CORDILLERAS (Consultar página web: <https://www.hondatriplea.com/index.php/noticias/contrato-condiciones>) y, al ser instalados deberán contar con el respectivo certificado de calibración emitido por un laboratorio debidamente acreditado.

Los medidores empleados serán de velocidad o volumétricos para diámetros entre ½", ¾" y 1" y las características de los medidores deben ser las siguientes:

- ✓ Medidores Clase R-160, R-200; o dependiendo de la condición técnica definida por diseños certificados de las acometidas
- ✓ Medidor de Agua Horizontal y Desmontable
- ✓ Registro: Seco
- ✓ Tipo: Chorro único
- ✓ Transmisión: Magnética
- ✓ Deben cumplir con las normas de metrología C.E.E. y el error máximo tolerado para medidores nuevos será: + o - 5% en la zona inferior entre Qmin (incluido) y Qtotal (excluido). o - 2% en la zona superior comprendida entre Q total (incluido) y Q máximo (incluido).

Los medidores domiciliarios, de acuerdo con el tipo, deben cumplir con las normas técnicas especificadas en la tabla que se muestra a continuación:

Normas técnicas referentes a micromedidores (RAS 2000)

Medidor	Norma NTC	Norma Técnica ISO	Norma TécnicaAWWA
Tipo Turbina			AWWA C701
Tipo Compuesto			AWWA C702
Tipo Desplazamiento (Bronce)	NTC 1063	ISO 4064	AWWA C700
Tipo Hidrante			AWWA C703
Tipo Multichorro			AWWA C708
Tipo Desplazamiento (Plástico)			AWWA C710
Tipo Registro Remoto			AWWA C707
Tipo Hélice			AWWA C704



Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que expedita la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y presentar los diseños de la acometida.

6.1 Equipo de medida y excepciones. En general cada USUARIO deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las construcciones adaptadas para inquilinato o multiusuarios sin posibilidad técnica de medición individual.

En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deberá 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 las unidades inmobiliarias o áreas comunes. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, cuando no hay cuenta de servicios generales, el consumo de las áreas comunes se determinará por la diferencia entre el medidor general o totalizador y la sumatoria de los medidores individuales; su cobro se hará efectivo en la factura expedida cada vigencia al edificio o unidad inmobiliaria cerrada respectiva.

6.2 Instalación de medidores. El USUARIO es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las especificaciones técnicas definidas por LA EMPRESA, no obstante, LA EMPRESA podrán suministrar el medidor si el USUARIO así lo solicita.

Los medidores nuevos deberán contar con el certificado de calibración por parte de un laboratorio debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación Competente o la entidad que haga sus veces, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se puedan verificar las condiciones técnicas del mismo. Este certificado no podrá tener más de tres (3) meses desde su expedición para la instalación.

Los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgada y que se encuentren instalados, podrán ser objeto de reparaciones y calibración por parte de LA EMPRESA o el usuario.

En el caso que se requiera el uso de instrumentos o elementos de protección contra el hurto de los equipos de medida, estos podrán ser adquiridos por el usuario o suscriptor, siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas dadas por LA EMPRESA. LA EMPRESA no aceptarán modificaciones de las condiciones técnicas de instalación de los equipos de medida y las acometidas.



Con el fin de proceder a la normalización del servicio de aquellos usuarios que no poseen medidor, LA EMPRESA notificarán al usuario que cuenta con un periodo de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido o en su defecto, LA EMPRESA instalarán uno cuyo valor procederá a cobrar vía factura, de acuerdo con las políticas de financiación definidas para cada caso.

7. CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO

Ámbito de aplicación

Reglamentar el uso de la red de alcantarillado, al cual se conectan las redes interiores de las viviendas o edificaciones de cualquier uso, fijando las condiciones a las que deberán sujetarse en materia de vertimientos los usuarios actuales y potenciales de estos sistemas.

Garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana y al ambiente, con el propósito de obtener los objetivos de calidad exigidos en la legislación vigente.

Proteger la infraestructura del sistema de alcantarillado de LA EMPRESA de daños generados por vertimientos inadecuados.

Salvaguardar la integridad y seguridad del personal de LA EMPRESA que opera y mantiene el sistema de alcantarillado, incluidos los sistemas de tratamiento de aguas residuales.

Prever cualquier anomalía en los procesos de tratamiento y disposición final de los vertimientos.

7.1 Obligatoriedad. El presente anexo técnico es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios del sistema de alcantarillado de LA EMPRESA, en todos los elementos que integran la infraestructura del sistema de saneamiento, incluyendo las redes de alcantarillado, los colectores e interceptores generales y los sistemas de tratamiento actuales y futuros, así como la ampliación de los elementos mencionados. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente y demás normas que la complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

7.2 Disposiciones generales.

Los sistemas de alcantarillado sanitario se diseñan y se construyen para recoger y transportar aguas residuales domésticas, cuyas concentraciones máximas de sustancias químicas están definidas en el código sanitario.

Los USUARIOS del alcantarillado de LA EMPRESA deberán hacer uso del servicio en forma racional y responsable y velar por el cumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio respectivo y las relativas al control de vertimientos, con el fin



de evitar afectaciones al funcionamiento del sistema de alcantarillado y garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana, al ambiente y a la normal operación del sistema del alcantarillado. En consecuencia, los USUARIOS no podrán realizar descargas ni vertimientos de aguas residuales que superen las concentraciones máximas establecidas en la normatividad vigente, hecho que será considerado como incumplimiento del presente contrato.

7.3 Disipaciones generales de vertimientos para la prestación del servicio público de alcantarillado a los Usuarios de este servicio:

- No efectuaran conexiones que descarguen aguas lluvias en la red de alcantarillado de aguas residuales o que descarguen aguas residuales en la red de aguas lluvias, salvo que se trate de alcantarillado público combinado.
- No Conectar cubiertas, cimientos, áreas de tránsito, zonas de parqueo, calzadas u otras superficies de escorrentía o drenaje de aguas de infiltración al sistema de drenaje sanitario. Todo inmueble deberá contar con redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas e industriales, cuando existan redes públicas de alcantarillado igualmente separadas e independientes. Así mismo deberá tener descargas separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas y de origen industrial, cuando existan redes públicas de alcantarillado igualmente separadas e independientes.
- No ejecutar las obras requeridas para el control de los vertimientos de aguas residuales a las redes públicas de alcantarillado.
- No Interferir la prestación del servicio de alcantarillado, causando perjuicios a otros USUARIOS.

7.4 Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales.

- LA EMPRESA autorizarán la conexión al sistema de alcantarillado público de aguas residuales, solamente cuando exista capacidad suficiente en los colectores para conducir adecuadamente el caudal adicional aportado por la nueva conexión y previo cumplimiento de los demás requisitos establecidos sobre el particular.
- De acuerdo con el tipo de vertimiento en desarrollo de sus actividades, los USUARIOS con vertimientos no domésticos deberán contar con sistemas, obras y procedimientos mínimos específicos que les permitan efectuar un



proceso previo de depuración o tratamiento para eliminar las concentraciones de partículas o sustancias que superen los límites máximos de concentración definidos, con el fin de cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o la normatividad que los modifique, adicione o sustituya.

- Los USUARIOS que produzcan vertimientos al sistema de alcantarillado con características no domésticas o que por su actividad sean potenciales generadores de sustancias de interés sanitario, deberán instalar una caja de inspección situada antes de la descarga a la red de alcantarillado y fuera de la propiedad, apropiada para observación, toma de muestras y demás actividades que se considere conveniente realizar. Las tapas de las cajas de inspección domiciliarias deben permanecer a la vista y ser de fácil remoción y manipulación. Así mismo estas obras deberán ceñirse a lo establecido en las Normas y Especificaciones Generales de Construcción y sus actualizaciones.
- Los usuarios que descargan aguas residuales no domésticas, deberán presentar a LA EMPRESA, la caracterización de sus vertimientos, de acuerdo con la frecuencia que se determine en el Protocolo para el Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales, Subterráneas, el cual expedirá el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Así mismo, deberán dar aviso a la entidad encargada de la operación de la planta de tratamiento de residuos líquidos, cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar su operación.
- Para verificar las concentraciones de las descargas a los sistemas de alcantarillado LA EMPRESA podrán realizar muestreos especiales para confirmar la calidad de los vertimientos, de tal forma que los mismos se ajusten a los estándares y concentraciones máximas permitidas. En caso de existir conexiones erradas a los sistemas de aguas lluvias, LA EMPRESA aplicarán los procedimientos que tiene definidos para tal fin.
- Toda descarga al sistema de alcantarillado debe cumplir en todo momento con las características establecidas en la normatividad ambiental vigente. Cuando los suscriptores y/o usuarios, aun cumpliendo con la norma de vertimientos, produzcan cargas que superen los criterios de calidad para el uso asignado al cuerpo receptor, LA EMPRESA podrán solicitar a la Autoridad Ambiental la exigencia de valores más restrictivos en el vertimiento, en aplicación del principio de rigor subsidiario.



- Cuando quiera que LA EMPRESA en observancia de lo previsto en la normatividad vigente informen a la autoridad ambiental competente acerca de los vertimientos de sus suscriptores y/o usuarios, podrán entregarle toda la información que disponga, advirtiendo sobre tal circunstancia y dejando constancia escrita del hecho de la advertencia.
- Cuando existan sótanos que requieran drenaje mediante bombeo, éste debe llevarse a una caja de aguas lluvias de igual especificación a la definida en las Normas y Especificaciones Generales de Construcción y sus actualizaciones para descargar a la red pluvial, previa revisión de la capacidad hidráulica de la red de alcantarillado. Así mismo los bajantes de los inmuebles deberán también conectarse a esta caja. En caso de no existir sistema separado, las aguas lluvias deberán entregarse directamente a un cuerpo de agua o en las tuberías del alcantarillado combinado.
- LA EMPRESA podrá cobrar al USUARIO el valor por el uso de equipos y personal y/o pruebas de laboratorio y demás costos en que se incurra por labores extraordinarias de mantenimiento del sistema del alcantarillado y por las reparaciones o reposiciones que se requieran efectuar, por efecto de un inadecuado vertimiento o descarga accidental, siempre y cuando se conozca con exactitud y se encuentre identificado el USUARIO que lo causó.

7.5 Limitaciones de los vertimientos.

Se prohíbe hacer descargas directa o indirectamente al sistema de alcantarillado de sustancias o materiales tales como los indicados en la lista siguiente, que afecten la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes y/o de los sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales y/o la salud de los operarios y/o de los cuerpos de agua receptores:

- ✓ Basuras, escombros o cualquier otra sustancia que constituya un riesgo de obstrucción para el sistema.
- ✓ Cualquier sustancia sólida, líquida o gaseosa combustible, inflamable, explosiva, corrosiva, tóxica o que pueda producir los efectos siguientes: deterioro en las tuberías, peligro de explosión o incendio, olores que ocasionen malestar público, creación de atmósferas molestas o peligrosas que impidan o dificulten los trabajos del personal encargado del funcionamiento de las instalaciones públicas de saneamiento o efectos inhibidores que puedan alterar los procesos biológicos del sistema de tratamiento establecido.



- ✓ Vertimientos líquidos que contengan partículas sólidas que no se dejen arrastrar libremente bajo las condiciones de flujo en el colector o que sean mayores de 5 mm en cualquiera de sus dimensiones.
- ✓ Vertimientos líquidos que contengan sustancias en cantidades que puedan provocar obstrucción del flujo en los colectores, o interferir con la operación normal de cualquier parte del sistema de alcantarillado, tales como: materiales fibrosos, cerdas, fibras de industria textil, piedra pómez, cenizas, escoria, arena, huesos, lodo, sedimentos, paja, viruta, chatarra, vidrio, trapos, plumas, brea, plásticos, madera, carne, vísceras, sangre, cal, residuos químicos o de pintura, desecho de fábricas de conservas, papel, cartón y material extraído durante la limpieza y mantenimiento de instalaciones internas o redes de alcantarillado público o privado o plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas o industriales.
- ✓ Cualquier gas u otra sustancia que por sí misma o por interacción con otros desechos, impida un acceso seguro al alcantarillado, para efectos de inspección, mantenimiento, reparación o cualquier otra actividad necesaria.
- ✓ Aceites y grasas flotantes.
- ✓ Vertimientos líquidos que contengan sustancias que se solidifiquen o se tornen apreciablemente viscosas en su curso a través del alcantarillado.
- ✓ Residuos industriales.
- ✓ Desperdicios de obras y de construcciones, tales como lodos de excavación (bentonita), cementos, agregados, arena, ladrillo, hierro y escombros.
- ✓ Vertimiento de agua de enfriamiento.
- ✓ Isótopos radiactivos.
- ✓ Elementos o compuestos provenientes de carro tanques, carros de bombas de lavado, contenedores o cualquier otro tipo de recipiente. Bajo circunstancias especiales, LA EMPRESA puede permitir este tipo de descarga en el sistema de alcantarillado público, en sitios especialmente designados y previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional.
- ✓ Residuos que sean de peligro especial por sus características patógenas, como los provenientes de centros hospitalarios, laboratorios clínicos u otros.



- ✓ Todo vertimiento de aceites usados, esto es, aceites industriales lubricantes con base mineral o sintética que se hayan vuelto inadecuados para el uso que se les hubiere asignado inicialmente. Se trata de aceites usados, tales como aceites minerales lubricantes o provenientes de motores de combustión, turbinas o sistemas hidráulicos.
- ✓ Materias que tengan o adquieran propiedades corrosivas capaces de deteriorar la infraestructura del alcantarillado o perjudicar al personal encargado de las instalaciones públicas de saneamiento.
- ✓ Queda prohibido el vertimiento a la red tanto por parte de las industrias farmacéuticas como de los centros sanitarios de los fármacos obsoletos o caducados.
- ✓ Suero lácteo producido en industrias queseras o industrias de productos derivados de la leche.
- ✓ Residuos de origen pecuario.
- ✓ Caudales pico que puedan colapsar el funcionamiento del alcantarillado.
- ✓ Sustancias y materiales tóxicos y peligrosos, tales como metales pesados.

Clausula 1. La lista aquí establecida a manera enunciativa será revisada y ampliada periódicamente por parte de LA EMPRESA y no se considera taxativa, manteniendo siempre el cumplimiento de la normatividad del Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o las que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

Clausula 2. Se prohíbe la utilización de agua potable, subterránea o lluvia, industrial o superficial 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.

8. SISTEMAS DE EMERGENCIA.

8.1 Todo USUARIO cuyos vertimientos tengan características no residenciales deberá proveer, suministrar y mantener por su propia cuenta, un plan de contingencia contra descargas accidentales de sustancias prohibidas o restringidas al alcantarillado. En caso de una descarga accidental, el USUARIO deberá de inmediato aplicar las medidas previstas y notificar prontamente a LA EMPRESA y a la Autoridad Ambiental a fin de que ésta pueda 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.



8.2 Se deberá hacer en forma personal o telefónica la notificación de descargas accidentales, indicando la información relacionada con: identificación de LA EMPRESA, lugar de la descarga, tipo de desecho, concentración del mismo, volumen y las medidas correctivas aplicadas inicialmente, sin que esta notificación a LA EMPRESA sustituya la obligación de dar aviso simultáneo a las autoridades sanitarias y ambientales competentes.

8.3 Todo USUARIO que cuente con sistemas de tratamiento de aguas residuales deberá dar aviso a LA EMPRESA con antelación mínima de veinticuatro (24) horas, acerca de la suspensión parcial o total de las operaciones de tratamiento por actividades de mantenimiento y/o por cualquier otra condición.

8.4 De la inspección y vigilancia.

- Sin perjuicio de lo dispuesto por la autoridad ambiental o de salud, para los efectos de su control, los USUARIOS no domésticos del sistema de alcantarillado deberán permitir y facilitar la toma de muestras de sus vertimientos, para efectos de lo determinado por el numeral 6 del presente anexo.
- Las instalaciones de los USUARIOS podrán ser visitadas en cualquier momento por parte de los funcionarios o contratistas de LA EMPRESA (Inspectores o analistas técnicos) debidamente autorizados para ejercer las actividades de seguimiento y control necesarias para verificar el cumplimiento del numeral 6 del presente anexo.
- En desarrollo de lo anterior, los funcionarios de LA EMPRESA solicitarán la presencia del USUARIO o un representante del mismo, con el fin de informar, orientar, presentar la documentación solicitada, responder las inquietudes y observaciones formuladas, conducir, describir y demás acciones que se requieran en la respectiva visita.