



AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.

Surtiendo Amigos!

NIT. 900.163.757-0

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Los Patios - Norte de Santander



AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.

Surtiendo Amigos!

NIT. 900.163.757-0

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES.....	4
CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA SEGUNDA.- DEFINICIONES	4
CLÁUSULA TERCERA.- PARTES DEL CONTRATO.....	5
CLÁUSULA CUARTA.- SOLIDARIDAD EN EL CONTRATO	5
CLÁUSULA QUINTA.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO	6
CLÁUSULA SEXTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO.....	6
CLÁUSULA SÉPTIMA.- CONDICIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO	6
CLÁUSULA OCTAVA.- SOLICITUD DEL SERVICIO	6
CLÁUSULA NOVENA.- PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO	7
CLÁUSULA DÉCIMA.- PUBLICIDAD DEL CONTRATO	7
CAPITULO II – DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES	7
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.....	7
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO	10
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- DERECHOS DE LAS PARTES	11
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA	11
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO	12
CAPITULO III – FACTURACIÓN	14
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN	14
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS	14
CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS	15
CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- PERIODO DE FACTURACIÓN.....	15
CLÁUSULA VIGÉSIMA.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA	16
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN	16
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS	16
CAPITULO IV - SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	17
CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	17
CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.....	19
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN	19
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- REINSTALACIÓN DEL SERVICIO.....	19
CAPITULO V - OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO	19
CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS.....	19
CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS	20
CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- INTERÉS DE MORA	20
CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO	20
CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- GARANTÍAS EXIGIBLES.....	21
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21



AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.

Surtiendo Amigos!

NIT. 900.163.757-0

CAPITULO VI - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	21
CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	21
CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- PROCEDENCIA	21
CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES	21
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.....	22
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.....	22
CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA.- PETICIONES INCOMPLETAS.....	23
CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA.- RECHAZO DE LAS PETICIONES.....	23
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA.- RECURSOS	23
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	24
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.....	24
CAPITULO VII - MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO	25
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA.- MODIFICACIONES	25
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	25
CAPITULO VIII – DISPOSICIONES FINALES	26
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA.-. CESIÓN DEL CONTRATO.....	26
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA.- PROPIEDAD DE CONEXIONES DOMICILIARIAS.....	27
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA.- ACUERDOS ESPECIALES.....	27
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA OCTAVA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	27
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA NOVENA.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	28
CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA.- ANEXO I	28
1 ZONA GEOGRÁFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO.....	28
2 CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS	29
3 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS MEDIDORES	33
4. CONDICIONES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	41
5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	44
6. CONSTRUCCIÓN DE REDES	44
CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA PRIMERA.- ANEXO II	46
ANEXO RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.....	46
1. MARCO LEGAL	46
2. PROCEDIMIENTO	48
2.1 REVISIÓN DE ACOMETIDA, MEDIDOR E INSTALACIÓN HIDRÁULICA.....	48
2.2 VALORACIÓN DEL MATERIAL PROBATORIO	51
2.3 TRASLADO DEL MATERIAL PROBATORIO	52
2.4 DECISIÓN DE COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	52
2.5 NOTIFICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO.....	54
2.6 RECURSOS ADMINISTRATIVOS	55
2.7 TRANSACCIÓN O ACUERDO DE PAGO	56
2.8 COMPETENCIA JUDICIAL	56



CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO

El Contrato tiene por objeto que la empresa Agua de Los Patios S.A. E.S.P. con NIT 900.163.757.0, en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLÁUSULA SEGUNDA.- 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:

1. Contribución de solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
2. Corte del servicio de acueducto: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3. 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 usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios 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 146 y 149 de la Ley 142.
4. Factura de servicios públicos: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del 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.
5. Falla en la prestación del servicio: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de



1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

6. Reconexión: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.
7. Reinstalación: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.
8. 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.
9. Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
10. Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
11. Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
12. Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
13. Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto N° 1077 de 2015, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
14. Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

CLÁUSULA TERCERA.- PARTES DEL CONTRATO

Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores

CLÁUSULA CUARTA.- SOLIDARIDAD EN EL CONTRATO

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble urbano o rural 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 QUINTA.- 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 usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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

CLÁUSULA SEXTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO

El CSP se entiende celebrado por un término indefinido a partir de su perfeccionamiento, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en el mismo y/o en las normas legales vigentes

CLÁUSULA SÉPTIMA.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento

CLÁUSULA OCTAVA.- SOLICITUD DEL SERVICIO

La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona 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 usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La persona prestadora, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que 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 hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes

CLÁUSULA NOVENA.- PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

CLÁUSULA DÉCIMA.- PUBLICIDAD DEL CONTRATO

El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios: (1) La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas, (2) La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al 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, se debe disponer, en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes del contrato, y (3) Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstos, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]

PARÁGRAFO 1° El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

PARÁGRAFO 2° En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

CAPITULO II – DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- 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:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las



- especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava 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.
 3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
 4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán 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. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
 5. 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.
 6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
 7. Ayudar 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 del parágrafo del artículo 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto N° 1077 de 2015.
 8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
 9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, 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.
 10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
 11. Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
 12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
 13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o contruidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto N° 1077 de 2015.



14. 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.
15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, estos 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.
18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
22. 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.
23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.



28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia [ONAC]
29. Remitir a la Superservicios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
31. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

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

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. 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.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. 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.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: a) Cuando se haya presentado mora en el pago de los servicios y se le hayan hecho más de dos cortes o suspensiones del servicio de acueducto, b) Cuando el usuario o suscriptor sea un gran consumidor, entendido este como aquel tenga un consumo superior a los 100 m³ de agua/mes.



11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora, y asumir las demás medidas previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
15. 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 esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
17. 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.
18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
19. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
20. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- DERECHOS DE LAS PARTES

Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en el Decreto N° 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA



Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. 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.
4. 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.
5. Adoptar las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a que hubiere lugar por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.



9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. 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.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. 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.
23. 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.
24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.



27. A que se le afore o se le mida.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

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

CAPITULO III – FACTURACIÓN

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN

La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS

La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.



11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

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

PARÁGRAFO 1°. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

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

PARÁGRAFO 2°. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- PERIODO DE FACTURACIÓN

Las facturas se entregarán mensualmente en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Las facturas se entregarán dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes y en caso de no suministrarse ésta, se podrá solicitar un duplicado de la misma.

PARÁGRAFO. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.



CLÁUSULA VIGÉSIMA.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

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

PARÁGRAFO 1°. En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARÁGRAFO 2°. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO 3°. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en esta.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS

Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

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



CAPITULO IV - SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

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

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

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del Servicio: La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) 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;

b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos;

c) Por orden de autoridad competente.

3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994;

b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora;

c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Persona prestadora;



- d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la persona prestadora;
- e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio;
- f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos;
- g) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete;
- h) Cancelar las 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;
- i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios;
- j) Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula decimoprimer de este contrato;
- k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;
- l) Conectar equipos sin la autorización de la persona prestadora a las acometidas externas;
- m) Efectuar sin autorización de la persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;
- n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio;
- ñ) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario;
- o) No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición;
- p) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

PARÁGRAFO. En caso de suspensión del servicio, la persona prestadora dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.



CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN

No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora:

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como asumir las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el presente Contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación

CAPITULO V - OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS

La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá adoptar las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a que hubiere lugar a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:



1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a: (i) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto N° 1077 de 2015, (ii) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y de los artículos 2.3.1.3.2.6.25 y 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto N° 1077 de 2015, (iii) Intereses moratorios en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a: (i) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto N° 1077 de 2015, y (ii) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y artículos 2.3.1.3.2.6.25 y 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto N° 1077 de 2015.

PARÁGRAFO 1° En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos.

PARÁGRAFO 2° Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula 21 del presente contrato, sin perjuicio de las medidas policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere caber frente a terceros.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS

Para la imposición de las medidas previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto, la actuación administrativa empleada, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del usuario.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- INTERÉS DE MORA

En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, la cual no podrá superar una y media veces la tasa de interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO



La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- GARANTÍAS EXIGIBLES

La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o 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 por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos, las cuales se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- PROCEDENCIA

Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

PARÁGRAFO. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aun que se emplee un mandatario para ello.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES



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

1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del petionario, cuando fuere el caso.

El funcionario competente tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.

En caso de que las informaciones o documentos que proporciona el petionario no sean suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud

PARÁGRAFO. Los funcionarios de la persona prestadora no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones,



requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA.- PETICIONES INCOMPLETAS

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA.- RECHAZO DE LAS PETICIONES

Habrà lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improprios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA.- RECURSOS

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que contempla la ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos [PQR] de la persona prestadora. El funcionario encargado de resolverlo será el Gerente o el funcionario que éste designe.
4. 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.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.



6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
7. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código.



PARÁGRAFO.- La persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

CAPITULO VII - MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA.- MODIFICACIONES

El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:
3. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
4. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
5. Por decisión de autoridad competente.

PARÁGRAFO.- Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo: Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.
2. Por incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la persona prestadora o a terceros las siguientes: a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años; y b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula vigésima tercera dentro de un período de dos (2) años.



3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.
4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

PARÁGRAFO PRIMERO. No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando la persona prestadora:

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994;
- b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado;
- c) No facture el servicio prestado.

Si la persona prestadora procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando el suscriptor y/o usuario solicite la terminación del contrato con el objeto de vincularse con alguno de los prestadores de que trata el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, deberá cumplir los siguientes requisitos: (i) Encontrarse a paz y salvo por todo concepto, (ii) Demostrar la inexistencia de terceros que puedan verse afectados con el cambio de prestador, (iii) Acreditar la legitimación para solicitar la desvinculación y por ende la terminación del contrato, considerando lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, (iv) Demostrar que el prestador al cual pretende vincularse, tiene la disponibilidad para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado, considerando que estos servicios deben ser solicitados y prestados de manera conjunta cuanto se encuentren disponibles, o demostrar que se tiene una alternativa que no perjudica a la comunidad la cual debe estar avalada por acto administrativo expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CAPITULO VIII – DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA.-. CESIÓN DEL CONTRATO

Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.



Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA.- PROPIEDAD DE CONEXIONES DOMICILIARIAS

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

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA.- ACUERDOS ESPECIALES

El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si la persona prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán éstas.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA OCTAVA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.



Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 2° de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA NOVENA.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la persona prestadora usará los datos personales obtenidos con motivo de la formalización del contrato de servicios públicos en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994 y la consecuente prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgó. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los conexos y vinculados con la prestación de los servicios, deberá ser previamente informado y autorizado por el usuario titular del dato.

La persona prestadora 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 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 CSP, los usuarios autorizan a la persona prestadora 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 QUINCUAGÉSIMA.- ANEXO I

Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el siguiente:

ANEXO TÉCNICO

1 ZONA GEOGRÁFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO

Zona de prestación del servicio: El Área de Operación principal corresponde al perímetro urbano del municipio de Los Patios, Norte de Santander, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial vigente en cada época y a los sectores rurales y corregimientos en los cuales EL OPERADOR tenga infraestructura a su cargo para la operación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. El OPERADOR, podrá prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado fuera del Área de Operación principal siempre que la calidad, eficiencia, continuidad y regularidad de la prestación de los Servicios en dicha Área de Operación no se vea afectada, de acuerdo a lo previsto en la ley y en el contrato. Ahora bien, en caso que se Ordene al OPERADOR, la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado por fuera del área de operación contractual, en virtud de una orden de autoridad judicial, administrativa, o por orden o solicitud expresa de EL CONTRATANTE, alterando el cumplimiento de los



indicadores del ítem 2 del anexo técnico y tarifario, o demás obligaciones contractuales, debidamente soportadas a través de informe técnico presentado por parte del OPERADOR; las partes de mutuo acuerdo, suscribirán el respectivo documento que adapte el contrato a las nuevas circunstancias o afectaciones. Es función del OPERADOR apoyar en las actividades a que haya lugar, el cual será invitado a las reuniones previas que definan dicho perímetro de servicios y mantenerlo actualizado según el potencial de expansión asociado a las metas de expansión y reposición de la infraestructura establecidas en el Anexo Técnico Operativo.

PARÁGRAFO: A partir de la fecha las eventuales modificaciones a las áreas que conforman el perímetro sanitario de la zona urbana del Municipio de los Patios, en las que se modifique el ÁREA URBANA, como parte del proceso de modificación, ajuste y/o aclaración total y/o parcial del PBOT vigente a la fecha de entrada en vigencia del presente documento modificadorio, deberá realizarse con participación del OPERADOR y su aprobación en lo relacionado con el ÁREA DE OPERACIÓN deberán ser de mutuo acuerdo y consentimiento de las partes intervinientes en el contrato. Sin embargo en caso de cualquier modificación que alteren el cumplimiento de los indicadores del ítem 2 del anexo técnico y tarifario, o demás obligaciones contractuales, las partes de mutuo acuerdo, suscribirán el respectivo documento que adapte el contrato a las nuevas circunstancias o afectaciones, de acuerdo a lo previsto en la ley y en el contrato., excluyendo de esta área las zonas que cuenten con las siguientes características:

- a) Sectores catalogados como zonas de muy alto riesgo y alto riesgo.
- b) Sectores de Rondas de canales y/o quebradas, planicies de inundación de corrientes de agua naturales tales como ríos, lagunas, embalses, quebradas, caños o drenajes naturales o artificiales de aguas lluvias
- c) Sectores que se encuentren por encima de la cota de servicio.
- d) Asentamientos humanos, invasiones y en general barrios que no se encuentren legalmente establecidos, ni registrados como barrios legalizados ante Planeación Municipal

Cota de servicio: La Empresa prestará el servicio en cada una de los siguientes sectores por debajo de la cota 430.

Parágrafo: La Empresa podrá vincular nuevos suscriptores que estén localizados fuera del perímetro de servicio de acueducto, no obstante la empresa se reserva el derecho de acelerar el retorno de la inversión, para lo cual hará los estudios correspondientes con el fin de cobrar los respectivos aportes de conexión, en concordancia con el numeral 90.3 y el Artículo 95 de la Ley 142 de 1994.

2 CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

Para acceder a los servicios de acueducto y alcantarillado, se deben cumplir los requisitos establecidos en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015, los cuales se enlistan a continuación:

- 1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- 2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.



3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán tener una capacidad mínima de un (1) metro cubico (m³) y disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas de almacenamiento y bombeo necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

En todo caso la empresa definirá la factibilidad técnica para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en las diferentes zonas del perímetro de servicio establecido con base en las directrices trazadas en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado o con base en cualquier estudio que reúna la idoneidad técnica requerida para el efecto, teniendo en cuenta las siguientes definiciones y parámetros:

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

2. Área o predio urbanizado. Se consideran urbanizados: (i) las áreas o predios en los que se culminaron las obras de infraestructura de redes, vías locales, parques y equipamientos definidas en las licencias urbanísticas y se hizo entrega de ellas a las autoridades competentes, (ii) Los sectores antiguos de las ciudades que con fundamento en planos de loteo, urbanísticos, topográficos y/o de licencias de construcción expedidas o aprobados por las autoridades competentes deslindaron los espacios públicos y privados y actualmente cuentan con infraestructura vial y de prestación de servicios públicos que posibilita su desarrollo por construcción, (iii) Los terrenos objeto de desarrollo progresivo o programas de mejoramiento integral de barrios que completaron su proceso de mejoramiento en los aspectos atinentes al desarrollo por urbanización, o que lo completen en el futuro, y (iv) Los asentamientos, barrios, zonas o desarrollos que han sido objeto de legalización y que completen la construcción de infraestructuras y



espacios públicos definidos en los actos de legalización y hagan la entrega de las cesiones exigidas, salvo que no se hubiere hecho tal previsión.

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

4. Factibilidad de servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelante 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.

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

6. Red matriz o red primaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución locales o secundarias. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos.

7. Red matriz o red primaria de alcantarillado. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de la empresa prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos.

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

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



De conformidad con lo previsto en el artículo 2.3.1.2.4 del Decreto N° 1077 de 2015, la empresa está en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los servicios de acueducto y alcantarillado cuando le sean solicitadas, siempre y cuando los predios para los cuales se solicitan los servicios se encuentra ubicados dentro de las áreas del perímetro de servicio, y se cumplan a cabalidad los requisitos previstos en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del mismo decreto.

En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación de la persona prestadora los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras.

La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a la empresa su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en el Plan de Ordenamiento Territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos, la empresa deberá hacer la supervisión técnica de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa.

En el evento en que el urbanizador acuerde con la empresa hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, éste se encuentra en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

La empresa deberá decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición.

Es obligación de la empresa suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción. Para el efecto, deberán atender las disposiciones de ordenamiento territorial y adecuar su sistema de prestación a las densidades, aprovechamientos urbanísticos y usos definidos por las normas urbanísticas vigentes, sin que en ningún caso puedan trasladar dicha responsabilidad a los titulares de las licencias de construcción mediante la exigencia de requisitos no previstos en la ley. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.



El estudio que adelante la empresa con el fin de resolver una solicitud de disponibilidad inmediata de servicios, deberá ceñirse a determinar si cuenta o no con capacidad para atender las demandas asociadas a las solicitudes de servicios de acueducto y/o alcantarillado.

En relación con las características técnicas que se deben cumplir para acceder a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se debe tener en cuenta que las mismas se encuentran ampliamente definidas y detalladas en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500, normas que son de obligatorio cumplimiento tanto para la empresa como para los suscriptores y/o usuarios.

3 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS MEDIDORES

3.1 ACOMETIDAS

Acometida de acueducto:

La acometida de acueducto se define como la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble, y en edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general. Por su parte, la instalación domiciliaria de acueducto se encuentra definida como el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor, y para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del medidor general o colectivo.

En virtud de lo anterior, el propietario o poseedor del predio o el suscriptor y/o usuario es el responsable de la construcción, reposición, adecuación, reparación y/o mantenimiento de la instalación interna o domiciliaria tanto de acueducto como de alcantarillado incluida la acometida, y en tal virtud le corresponde asumir los costos que se deriven de cualquiera de estas acciones, previo el concepto favorable de la empresa y el pleno y cabal cumplimiento de los requisitos de carácter técnico previstos en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500.

A la prestadora de los servicios públicos le corresponde establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

La construcción de la acometida de acueducto por primera vez consta de las siguientes etapas:

- Corte de pavimento (en caso de que exista)
- Demolición y retiro del andén, cordón, o escalas en concreto (en caso que se requiera)
- Excavación de la zanja para la colocación de la tubería
- Excavación del nicho sobre la tubería principal o de distribución
- Perforación de la tubería de distribución
- Extensión o colocación de la tubería y protección con una capa de arenilla
- Colocación del collar de derivación (si se requiere)
- Colocación de las llaves de incorporación, acera y contención

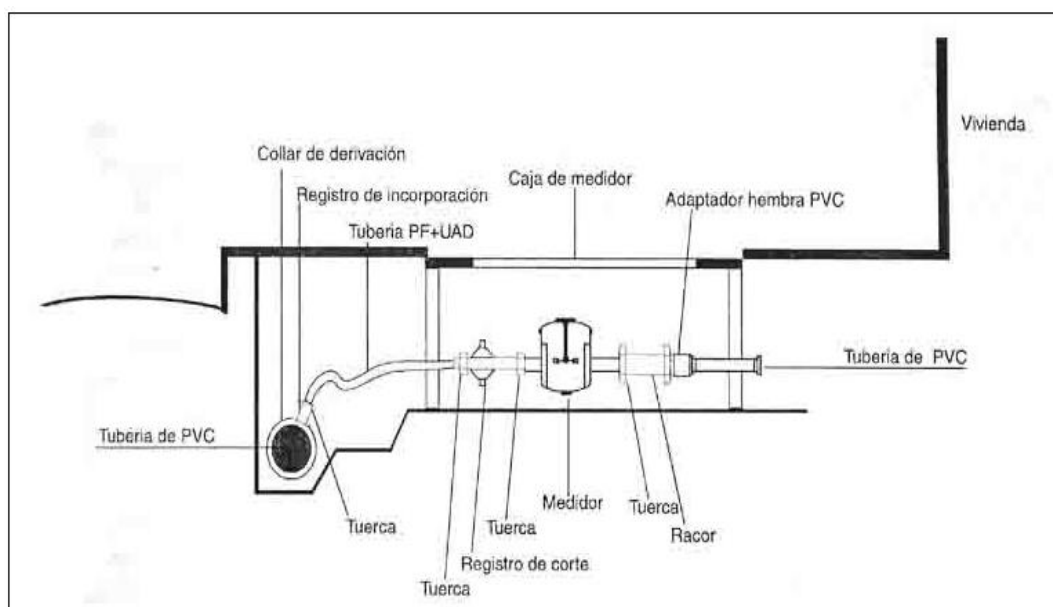


- Colocación del medidor, una vez las redes estén en servicio
- Construcción de la caja y colocación de la tapa metálica
- Empalme de la tubería extendida al medidor y del medidor a la tubería interna del suscriptor

Los diámetros de las acometidas de acueducto en función del diámetro de la tubería de la red de donde se realizará la derivación, son los que se presentan en la siguiente tabla:

DIÁMETROS DE LAS ACOMETIDAS	
DIÁMETRO DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN	DIÁMETRO DE LA ACOMETIDA
13 mm (1/2")	13 mm (1/2")
19 mm (3/4")	13 mm (1/2")
25 mm (1")	13 mm (1/2")
38 mm (1 y 1/2")	25 mm (1")
50 mm (2")	25 mm (1")
76 mm (3")	38 mm (1 y 1/2")
101 mm (4")	50 mm (2")
152 mm (6")	76 mm (3")
203 mm (8")	101 mm (4")
254 mm (10")	100 mm (4")
304 mm (12") o mas	152 mm (6")

Técnicamente, la acometida de acueducto con diámetro mínimo de ½" estará constituida por un tramo de tubería de diámetro y características específicas, en consideración al caudal a suministrar; se deberá instalar una llave o registro de corte en la cajilla del medidor y los demás dispositivos que exige la norma técnica vigente, como se presenta en el siguiente gráfico:





Toda acometida de acueducto domiciliaria debe constar de los siguientes accesorios:

- Unión entre la acometida y la tubería de distribución: galápago o collar de derivación y registro de incorporación.
- Tubería en el diámetro diseñado de acuerdo a las necesidades del usuario
- Adaptadores PF+UAD; Machos, hembras
- Codos y nicles según necesidad
- Válvula antifraude
- Caja de andén o caja de pared para proteger el medidor y el registro de corte. Desde esta caja hacia adentro se inicia la instalación interna.
- Válvula de cheque en caso de posibilidad de contra flujo. (esto no lo aporta la Empresa, sino el usuario, debido a que está después del medidor)

En todo caso la cajilla del medidor y todos los elementos instalados en la misma, como el medidor, llave o registro de corte, racores, universales, etc., únicamente podrán ser manipulados o intervenidos por el personal técnico de la empresa, y en tal virtud el propietario o poseedor del predio y/o el suscriptor o usuario de los servicios será responsable de cualquier intervención o manipulación indebida y no autorizada de dichos elementos o dispositivos.

El diámetro de las acometidas de acueducto diferentes al de una vivienda o un apartamento deberá obedecer a diseño de acuerdo a las necesidades del usuario, el cual deberá ser aprobado por La Empresa.

Antes de proceder a la instalación de todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias de la red de distribución de agua potable, deben someterse los medidores, las piezas especiales y accesorios a aprobación y homologación por parte de la prestadora del servicio, por lo menos 30 días antes de la instalación en la red de distribución. Para obtener la aprobación y homologación deben someterse todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias a pruebas de caudal y de presión tanto estática como dinámica.

Acometida de Alcantarillado:

La acometida de alcantarillado se encuentra definida como la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local. Por su parte la instalación domiciliaria de alcantarillado se encuentra definida como el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado

En este contexto, la acometida domiciliaria de alcantarillado sanitario, como la caja, la tubería y el accesorio de empalme que transporta las aguas residuales desde la caja domiciliaria hasta un colector secundario, generalmente son de 152 mm de diámetro para vivienda unifamiliar.

Las acometidas de alcantarillado se llevarán hasta el hilo interior del andén, donde se construirá la caja de inspección del predio. Esta caja tendrá una tapa removible a nivel de la superficie con el objeto de facilitar las labores de mantenimiento preventivo y correctivo. En las urbanizaciones el último tubo de la



acometida de aguas residuales se pintará de color rojo, para diferenciarla de la acometida de aguas lluvias y evitar conexiones erradas en el momento de hacer la conexión posterior a la red local o secundaria.

La tubería para la acometida de alcantarillado podrá ser en cualquier material aceptado por la empresa, y se deben cumplir las normas técnicas NTC 1259, 2795, 3878, 3676 y 5012, para el material, las dimensiones, la inspección y ensayo, la instalación, etc. y además serán complementadas con las siguientes especificaciones:

DIÁMETRO MÍNIMO	PENDIENTE MÍNIMA	LONGITUD MÁXIMA
152 mm (6")	2%	10 metros

Cuando la tubería principal de alcantarillado sea de concreto, la conexión a la red principal se hará mediante una caja de empalme la cual tendrá una cañuela que derramará a la tubería principal formando un ángulo de 45 grados, en el sentido del flujo. También se podrá utilizar para este tipo de material elementos prefabricados diseñados especialmente para este tipo de empalme.

Las acometidas se conectarán al alcantarillado principal en el tercio superior del tubo cuando el diámetro de la red principal lo permita, de lo contrario se conectarán en su parte media superior. Cuando el alcantarillado principal sea del tipo separado y la red del inmueble sea del tipo combinado, se deberá construir un aliviadero con el fin de separar las aguas.

Los suscriptores o usuarios debe tener presente las obligaciones que les corresponden frente a la prestación del servicio de alcantarillado, y en tal virtud, evitar el uso inadecuado o agresivo del sistema de alcantarillado, y darle una adecuada disposición a los residuos sólidos para que los mismos no ingresen al sistema en cuestión.

Como parámetros comunes para las acometidas de acueducto y alcantarillado, la empresa puede realizar cambios en la localización y diámetro de las mismas, previo el pago de los costos que se generen por parte del suscriptor o usuario.

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

Además, cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de las acometidas, el suscriptor o usuario deberá informar a la empresa, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

Luego, cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál



porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la respectiva acometida.

La prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

Toda conexión domiciliaria de alcantarillado deberá realizar el empalme a la red de colectores mediante una Ye, o Silla Ye. No se aceptan conexiones en Te, ni tubos de domiciliarias incrustados en el colector secundario. Las dimensiones de las cajas de inspección deberán obedecer a necesidades de los usuarios. Todas las cajas de inspección deberán tener tapa removible e identificable en el andén. No se aceptarán cajas en los antejardines ni en la calzada de las vías. Las cajas deberán ser impermeables.

3.2 MEDIDORES

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

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

En todo caso es obligación de los suscriptores o usuarios, la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación de los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua, y en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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



Para los usuarios temporales, la empresa podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control, e igualmente podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado

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

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

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

Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]

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

En todo caso la cajilla del medidor y todos los elementos instalados en la misma, como el medidor, llave o registro de corte, racores, universales, etc., únicamente podrán ser manipulados o intervenidos por el personal técnico de la persona prestadora de los servicios, y en tal virtud el propietario o poseedor del predio y/o el suscriptor o usuario de los servicios será responsable de cualquier intervención o manipulación indebida y no autorizada de dichos elementos o dispositivos.

Los tipo de medidores que pueden ser instalados en los predios son los que se presentan en la siguiente tabla, y dependerán de las condiciones de uso del servicios, en términos de demanda hidráulica, tipo de usuario, estado y características de las instalaciones internas, etc., conforme a lo previsto en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]¹ y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500.

¹ Reglamento adoptado mediante Resolución N° 1096 de 2000 proferida por el Ministerio de Desarrollo Económico



MEDIDORES DE ACUEDUCTO			
TIPO	CLASE		
	VELOCIDAD	VOLUMÉTRICOS	HÍBRIDOS
	CHORRO ÚNICO	PISTÓN OSCILANTE	COMBINADOS
	CHORRO MÚLTIPLE	DISCO ROTATIVO	COMPUESTOS
	HÉLICE	RUEDAS OVALADAS	PROPORCIONALES
	TURBINA		
	WOLTMAN		

Solo podrán instalarse medidores de consumo de agua potable suministrados u homologados por la Empresa, que cumplan, cuando menos, las siguientes condiciones:

Instalaciones horizontales: Medidor de transmisión magnética, tipo velocidad, chorro único o chorro múltiple para los diámetros de ½" a 1 ½".

Totalizador de registro seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados

Para instalaciones verticales: medidor tipo volumétrico, pistón oscilante para el diámetro de ½" a 1".
Totalizador de registro cerrado con lectura mixta por agujas y tambores numerados

Para instalaciones de altos consumidores: medidores tipo hélice wolmant para los diámetros de 2" a 4"
Totalizador de registro seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados.

Estos medidores deberán cumplir con las normas ICONTEC: 1063-1, 1063-2 y 1063-3. El error máximo tolerado será:

- a) 5 % en la zona inferior entre mínimo y caudal de transición
- b) 2 % en la zona superior comprendida entre caudal de transición y caudal máximo

La prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, llevará cabo la verificación de la condición metrológica de los medidores con la periodicidad que sea necesaria para verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por la empresa cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo. Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos.

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.



La empresa efectuará directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente

Es atribución de la prestadora de los servicios, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas.

Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, la empresa podrá calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de la presente resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

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

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente de la empresa, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, la empresa podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

En todo caso, la prestadora del servicio será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la



forma en que se 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 caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, la empresa podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

Por otra parte, el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] considera que debido a que los volúmenes entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la realización del balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, debe preverse la instalación de macromedidores para la correspondiente obtención de datos de consumo fidedignos.

4. CONDICIONES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

La obligación principal que se desprende del contrato de servicios públicos a cargo de la empresa, es la prestación del servicio en condiciones de calidad y continuidad, tal y como lo establece el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, así: *"La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos"*

➤ CALIDAD

La calidad para el servicio público de acueducto está asociada a dos circunstancias particulares y claramente diferenciadas, a saber: la primera relacionada con la salubridad del agua pues conforme a la normatividad vigente se debe suministrar agua apta para el consumo humano, y la segunda relacionada con la presión de suministro.

En cuanto al criterio de salubridad o potabilidad, fue creado el sistema para la protección y control de la calidad del agua para consumo humano, el cual se encuentra definido en el Decreto 1575 de 2007² expedido por el Ministerio de la Protección Social, como el conjunto de responsables, instrumentos, procesos, medidas de seguridad, recursos, características y criterios organizados entre sí para garantizar la calidad de agua para consumo humano.

Dicha norma define agua apta para el consumo humano, como aquella que, por cumplir las características físicas, químicas y microbiológicas, en las condiciones señaladas en el mencionado decreto y demás normas que la reglamenten, es apta para consumo humano; y se utiliza en bebida directa, en la preparación de alimentos o en la higiene personal.

² Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano



En virtud de lo anterior, se estableció el Índice de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano [IRCA], definido como una herramienta cuantitativa para determinar a través de un porcentaje, el grado de riesgo de ocurrencia de enfermedades relacionadas con el consumo de agua. Luego, conforme a lo previsto en el artículo 15 de la Resolución N° 2115 de 2007 el nivel en el cual se prevé que el agua es apta para el consumo humano sin riesgo alguno, es cuando el porcentaje del IRCA se encuentra entre 0% y 5%

En este contexto, la empresa suministrará agua apta para el consumo humano, conforme al rango porcentual del Índice de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano [IRCA] definido para el nivel Sin Riesgo, efectuando las labores seguimiento y control que le atribuye la norma a los prestadores del servicio público de acueducto

Por otra parte, la empresa garantizará una presión dinámica mínima en la red de distribución de acueducto de Quince Metros Columna de Agua (15 m.c.a.), conforme a lo establecido en el artículo 61 del Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] adoptado mediante Resolución N° 0330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

De conformidad con el criterio previsto en el párrafo del artículo 61 de la Resolución N° 0330 de 2017, la empresa podrá abastecer hasta el 10% del área de prestación del servicio con una presión dinámica mínima de Doce Metros Columna de Agua (12 m.c.a.); y hasta el 5% del área de prestación del servicio con una presión dinámica mínima de Diez Metros Columna de Agua (10 m.c.a.)

➤ CONTINUIDAD

La Empresa garantizará la continuidad del servicio de acueducto en el área de prestación del servicio de acuerdo a las metas promedio establecidas en el Anexo Técnico y Tarifario del Contrato de Operación, las cuales se presentan a continuación:

ESTÁNDAR	DEFINICIÓN DEL ESTÁNDAR	META INTERMEDIA	META DEFINITIVA
CALIDAD DEL AGUA	Cumplimiento de los parámetros y criterios de muestreo establecidos en el Decreto 1575 del 9 de mayo de 2007 o la norma que lo modifique, subrogue o sustituya.	En el último mes del primer año de operación se debe estar cumpliendo con un porcentaje de aceptabilidad microbiológico superior al 95% Desde el inicio de la operación se debe cumplir con el número mínimo de muestras exigidos	Al finalizar el segundo año de la operación se debe cumplir con todos los parámetros fisicoquímicos decreto 1575 del 9 de mayo de 2007.
PRESIÓN	En todo el sistema de la red de distribución debe mantenerse un rango entre 10 y 40 m.c.a. (metro columna de agua) de conformidad con el RAS.	100% de cumplimiento de acuerdo con el RAS al finalizar el tercer año de operación, medida en condiciones estables de operación en cada sector hidráulico.	100% de cumplimiento de acuerdo con el RAS hasta la puesta en servicio estable del Acueducto Metropolitano.
CONTINUIDAD	Continuidad del servicio de acueducto de acuerdo con el anexo N° 2 de la Resolución CRA 315 de 2005, ítem 1.3 índice de continuidad en acueducto del prestador (ICTAC). Las horas de suspensión por acciones de terceros, fuerza mayor o caso fortuito o mantenimientos preventivos serán excluidas para el correspondiente cálculo del indicador.	50% de continuidad al finalizar el 2° año de operación.	100% de continuidad hasta que se dé la operación estable del Acueducto Metropolitano.



ESTÁNDAR	DEFINICIÓN DEL ESTÁNDAR	META INTERMEDIA	META DEFINITIVA
COBERTURA DE ACUEDUCTO	Ampliación de la cobertura de Acueducto expresado como el porcentaje de suscriptores en función del número de domicilios. Anexo 2 ítem 1.2.1 Resolución CRA 315/05, vigente para la época de celebración del presente documento.	Actualizar el catastro de suscriptores. Al finalizar el tercer año de operación la cobertura será del 85%	Al finalizar el año 12º. de operación la cobertura será del 97,55%
COBERTURA DE ALCANTARILLADO	Ampliación de la cobertura de acueducto expresado como el porcentaje de suscriptores en función del número de domicilios. Resolución CRA 315/05, Vigente para la época de celebración del presente documento.	Actualizar el catastro de suscriptores. Al finalizar el 3 año la cobertura debe ser del 85%.	Al finalizar el año 12º. la cobertura debe ser del 95,6%.
ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA.	Disminución del Índice de agua no contabilizada de conformidad con la fórmula establecida por la CRA.	Al finalizar el 2 año no debe exceder el 40%. Al finalizar el 5 año no debe exceder el 37%.	Al finalizar el año 15º. no debe exceder el 35%,
ÍNDICE DE MICROMEDICIÓN NOMINAL	Medición individual de los suscriptores de acuerdo con fórmula establecida por la CRA.	Al finalizar el 2 año el 70% de suscriptores. Al finalizar el 5º. año el 85% de suscriptores. Al finalizar el 12º año el 90% de suscriptores.	98% de suscriptores con micro medidor al finalizar el 15º año de operación.
ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE	El operador deberá mantener un volumen de almacenamiento mínimo del 20% de la demanda bruta de la población.	Al finalizar el tercer año el operador deberá mantener una reserva de almacenamiento mínimo del 20% de la demanda bruta de la población.	Mantener la reserva mínima de almacenamiento del 20% de la demanda bruta de la población, hasta el año 18 de operación.

Estas metas corresponden a la continuidad de servicio promedio de la totalidad de los usuarios atendidos por la empresa, y no corresponde específicamente a la condición puntual de cada usuario.

El segundo año de operación finaliza el 01 de enero de 2010, el tercer año de operación finaliza el 01 de enero de 2011, el cuarto año de operación finaliza el 01 de enero de 2012, el quinto año de operación finaliza el 01 de enero de 2013, el sexto año de operación finaliza el 01 de enero de 2014, el séptimo año de operación finaliza el 01 de enero de 2015, el octavo año de operación finaliza el 01 de enero de 2016, y así de forma consecutiva hasta la terminación del contrato celebrado con el municipio de Los Patios.

Lo estimado anteriormente en cuanto a la continuidad y su afectación en circunstancias que ponen en riesgo la prestación del servicio de acueducto se encuentra plasmado en el Plan de Emergencia y Contingencia del Sistema de Acueducto y Alcantarillado el cual fue elaborado por Agua de Los Patios S.A. E.S.P. con plena observancia de lo establecido en la Resolución N° 154 de 2014 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

El Plan de Emergencia y Contingencia contiene los procedimientos, instructivos e información necesaria para preparar, movilizar y utilizar los recursos disponibles de la empresa Agua de Los Patios S.A. E.S.P., en forma eficiente frente a una emergencia. Este plan, fue diseñado para atender las emergencias con los



recursos disponibles y de acuerdo a la vulnerabilidad de los sistemas, como si el evento se presentara en el momento. Conforme se vayan implementando medidas de mitigación, el plan se irá actualizando.

5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

La obligación principal que se desprende del contrato de servicios públicos a cargo de la empresa, es la prestación del servicio en condiciones de calidad y continuidad, tal y como lo establece el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, así: *"La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos"*

En virtud de lo previsto en la norma, la empresa garantiza la prestación del servicio público de alcantarillado, acorde con las condiciones de continuidad definidas para el servicio de acueducto, mediante la operación eficiente y técnica de la infraestructura de alcantarillado.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.3.3.4.17 del Decreto N° 1076 de 2015, aquellos suscriptores y/o usuarios en cuyos predios o inmuebles se requiera de la prestación del servicio de alcantarillado para uso comercial, industrial, oficial o especial, deberán presentar la caracterización de sus vertimientos con la frecuencia que se determine en el Protocolo para el Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales y Subterráneas a ser expedido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Las industrias avícolas o de producción de curtiembres, cárnicos y lácteos; las empresas comerciales como asaderos y metalmecánicas; y las compañías que prestan servicios de lavado de carros, tintorerías y bodegas de reciclaje, cuyas actividades requieren agua y generan vertimientos con ciertas sustancias contaminantes tienen que cumplir los estándares y límites máximos permitidos en las descargas que realizan en el alcantarillado, para que tengan un menor impacto sobre el recurso hídrico y el suelo.

Los siguientes elementos y sustancias están prohibidos para ser descargados en el sistema público de alcantarillado operados por la empresa

- Partes de animales como tejidos, vísceras y sangre, entre otros.
- Trozos de piedra, metal, vidrio, recortes de césped, trapos, desechos de papel, maderas y plásticos.
- Desechos provenientes del lavado de vehículos, recipientes, empaques y envases que contengan o hayan contenido agroquímicos u otras sustancias tóxicas.

6. CONSTRUCCIÓN DE REDES

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

Las redes locales construidas serán entregadas a la empresa, para su manejo, operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.



Cuando La Empresa no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.

La Empresa podrá autorizar a los constructores y/o urbanizadores la construcción de las redes y demás obras necesarias para conectar uno o varios usuarios al sistema, de tal forma que el mayor valor asumido por el urbanizador y/o constructor, que excedan las necesidades de su proyecto, será reconocido por La Empresa.

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

Las tuberías de acueducto no pueden estar ubicadas en la misma zanja de una tubería de alcantarillado sanitario o pluvial, y su cota de batea debe estar por encima de la cota clave del alcantarillado.

El constructor urbanizador debe instalar las redes de distribución de acueducto y de alcantarillado sanitario, previa aprobación del diseño por parte de la Empresa. Durante el proceso de instalación La Empresa efectuara supervisión al proceso de instalación para verificar el cumplimiento de especificaciones en materiales, mano de obra, equipo y procedimiento constructivo: Tanto el diseño como la instalación de redes y domiciliarias y la calidad de los materiales de las mismas, debe cumplir con lo establecido en los Títulos A, B y D del Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. El empalme de la nueva con la red existente solo podrá ser ejecutado por personal de La Empresa. La extensión sólo debe hacerse por vías o fajas públicas.

En ningún caso el constructor puede operar las válvulas de las redes que ya tengan servicio, incluidas las de la urbanización misma.

Todas las tuberías deben cumplir con las especificaciones que han elaborado para cada tipo el Instituto Nacional de Normas Técnicas (ICONTEC), o bien con las normas AWWA, ISO, ASTM, DIN o de cualquier otra agencia internacional. (Véase tablas B.6.16 y B.6.17 del RAS 2000)

Los accesorios deben ser los recomendados por los fabricantes de las tuberías empleadas y deben cumplir las normas ICONTEC, AWWA, ISO, ASTM, DIN o cualquier otra agencia internacional encargada del manejo del agua potable. (Véase tabla B.6.20 del RAS 2000)

Se entenderá por perímetro sanitario para delimitar las zonas susceptibles del servicio público domiciliario de alcantarillado, aquellas que estando localizadas dentro de las cotas de servicio de acueducto de la Empresa, permitan la evacuación de las aguas residuales por gravedad.

La Empresa no realizará actividades de limpieza en los canales de aguas lluvias, con lo cual queda entendido que el presente CSP no contempla obras de ampliación de infraestructura pluvial, ni drenaje urbano, ni la operación o mantenimiento de canales de aguas lluvias por lo tanto si existieren obras por intervención del municipio de los patios estas inversiones no afectaran en ningún caso las tarifas de alcantarillado previstas.



Por lo anterior los usuarios deberán construir los correspondientes mecanismos para la correcta evacuación de las aguas lluvias desde la vivienda hacia las cunetas dentro del espacio público o vías públicas según las determinaciones que adopte el municipio de Los Patios.

PARÁGRAFO 1°. La persona prestadora podrá modificar este anexo de condiciones técnicas, por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones, el plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado o como resultado de la optimización de los sistemas.

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

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA PRIMERA.- ANEXO II

Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el siguiente:

ANEXO RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

1. MARCO LEGAL

El contrato de servicios públicos es de naturaleza bilateral, uniforme y consensual lo que implica que se perfecciona con el acuerdo de voluntades sobre los elementos del contrato, esto es, la prestación del servicio y el precio, derivándose de lo anterior que se generen obligaciones para ambas partes. En efecto, el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 dispone en su inciso primero: *“Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las situaciones previstas por la empresa”*.

La principal obligación que surge del contrato de servicios públicos a cargo de quienes son solidariamente responsables³, es el pago del servicio efectivamente prestado por la empresa y recibido por el usuario, habida cuenta que ésta es la esencia del contrato en si como en efecto lo dispone el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos; *“Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados”*

En ese sentido, el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, prevé que no existirá ni está permitida la exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios para ninguna persona natural o jurídica, en efecto la norma en cita dispone lo siguiente: *“En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica”* (Subrayado fuera de texto)

³ Conforme a lo previsto en el segundo inciso del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.



Adicionalmente, el artículo 34 ídem dispone que está prohibido a las empresas de servicios públicos domiciliarios la prestación de servicios de manera gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo. Igualmente, el artículo 87.2 íbidem dispone que en virtud del principio de neutralidad cada consumidor tiene derecho a recibir el mismo tratamiento tarifario de cualquier otro usuario si las características de los costos que ocasionan a la empresa son iguales.

El contenido de estas normas en claro en señalar que todo costo que ocasione la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, pero no sólo eso, sino que quien consume un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-558 de 2001, en los siguientes términos: *“Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 367 del Estatuto Supremo la prestación de los servicios públicos domiciliarios no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohibiendo la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”*

En este contexto, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, observando el debido proceso, pueden a través de la actuación administrativa recuperar los servicios (consumos) suministrados y no facturados, recuperación que en todo caso debe estar sujeta al término previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y siempre que se encuentren debidamente probados dentro del proceso administrativo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que nada impide a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, procurar el cobro unilateral de consumos efectuados y no pagados por el usuario, empleando para ello los mecanismos legales disponibles, tal y como lo preciso la Corte Constitucional en Sentencia T-720 de 2005, así: *“Por las anteriores razones, esta Sala de Revisión considera que el cobro de la energía consumida dejada de facturar no corresponde a una sanción pecuniaria, ajustándose sí a las prerrogativas concedidas por los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994”* (Subrayado fuera de texto)

En el mismo sentido, el alto tribunal de la jurisdicción constitucional, en Sentencia C-060 de 2005, precisó que la onerosidad característica de la prestación de los servicios públicos, surge de la necesidad de favorecer la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia en la prestación del servicio. En dicha providencia, la Corte dijo;

“(…) En aras de alcanzar el objetivo social establecido por el Estado, la ley optó por dotar, a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de una serie de potestades que les permitieran obtener el fin perseguido.

Pues bien, la facultad de cobrar servicios no facturados por error u omisión, es una de las tantas formas de autotutela que utiliza la administración, para cumplir con los objetivos planteados constitucionalmente.

Esta potestad, cuyo origen es el cobro del servicio consumido, no solo nace de la onerosidad característica de la prestación de estos servicios, sino igualmente de la necesidad de favorecer la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia en la prestación del servicio”

Ahora bien, la Superintendencia de Servicios Públicos en diversos pronunciamientos ha precisado que tanto la suspensión y corte del servicio, como el cobro de los consumos dejados de facturar, son



actuaciones que deben adelantarse respetando el debido proceso de conformidad con el Artículo 29 de la Constitución Política y lo previsto en la Ley 142 y demás normas concordantes.

En ese sentido, el debido proceso se garantiza cuando se le indica al investigado, en el caso de servicios públicos domiciliarios al usuario, los medios de pruebas que serán utilizados por cada una de las partes; cuando se determinan los plazos y términos dentro de los cuales podrá actuar el usuario para realizar su defensa; cuando se motivan todos los actos que afecten a particulares; cuando se le dé a conocer al usuario la metodología de determinación del consumo dejado de facturar; y, entre otros, cuando se precisan las formas de notificación con indicación de los recursos, entre otros.

En consecuencia, en los eventos de la determinación de consumos dejados de facturar, debe garantizarse al usuario el derecho de defensa antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, desde cuando la empresa da inicio a la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos.

Luego, dentro del procedimiento de investigación de la anomalía que dará origen al cobro de los consumos dejados de facturar debe garantizarse (i) el derecho de defensa del usuario en todas las acciones que despliegue la empresa, (ii) que la decisión que culmine el proceso y conlleve a determinar a cuánto asciende el consumo no facturado esté debidamente motivada y que se encuentre igualmente explicada la metodología a aplicar para la determinación de lo consumido y no facturado, (iii) el conocimiento y ejercicio de su defensa frente a los medios de prueba que serán utilizados por cada una de las partes, y (iv) las formas de notificación con indicación de los recursos. Lo anterior, con el objetivo de realizar una actuación administrativa por parte de la empresa en donde al usuario se le respete y en consecuencia pueda ejercer su derecho a la defensa antes de la expedición y cobro de la factura.

2. PROCEDIMIENTO

Con el propósito de cobrar los consumos que se hubiesen realizado en un determinado predio y que no se hubiesen facturado en debida forma, Agua de Los Patios S.A. ESP llevará a cabo el procedimiento que se describe en el presente acápite.

2.1 REVISIÓN DE ACOMETIDA, MEDIDOR E INSTALACIÓN HIDRÁULICA

Conforme a los artículos 135, 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, la empresa está facultada para hacer visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Las visitas de inspección y verificación, pueden realizarse por solicitud del usuario, o de oficio por la empresa, a los inmuebles en donde se preste los servicios de acueducto y alcantarillado.

Una vez presente el personal autorizado en el inmueble, para realizar la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida, el personal técnico deberá identificarse con su cédula de ciudadanía y/o el carnet de la empresa y le suministrará al suscriptor y/o usuario, o a la persona que atienda la visita, si ésta lo requiere, un número telefónico a fin de confirmar la diligencia.

En virtud de lo dispuesto en la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]; cuando la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida se origine por causa de anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo



y visitas técnicas para verificar el estado y funcionamiento de los mismos, el personal autorizado de la empresa le informará al suscriptor y/o usuario la razón de la visita y de su derecho de solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión

Para hacer efectiva la asesoría técnica al usuario y/o suscriptor, la empresa deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio de medidor, así como de cualquier visita de carácter técnico.

Transcurrido un plazo máximo de una (1) hora, sin hacerse presente el técnico o conocedor de la materia escogido por el usuario o inmediatamente si éste o el adulto responsable quien atiende la visita manifiesta no querer estar asistido técnicamente, se procederá con la realización de la revisión técnica verificando el estado de la infraestructura por medio del cual se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado (instalaciones, redes, conexiones, medidor, y demás elementos que integran la acometida externa, entre otros).

El acta de inspección y verificación de las instalaciones y equipo de medida que deberá elaborar el funcionario de la empresa contendrá, como mínimo la siguiente información: objeto de la visita, fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del suscriptor y/o usuario, número de equipo de medida, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el equipo de medida, constancia de las correcciones que se realicen, observaciones y/o recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos y la ratificación suscrita por parte del suscriptor y/o usuario que le fue concedida la oportunidad de estar asistido técnicamente.

En caso de encontrarse alguna irregularidad o anomalía en la acometida, en el equipo de medida, en la instalación hidráulica o en los elementos de seguridad, la empresa deberá registrar este hecho en el acta respectiva, y si ha bien lo determina, podrá retirar temporalmente el equipo de medida e instalar un equipo provisional, de lo cual se dejará constancia en el acta, dejándole copia al usuario.

A continuación se establecen los tipos de irregularidades o anomalías, que se pueden encontrar en las acometidas y/o en el equipo de medida de los suscriptores y/o usuarios, sin perjuicio que puedan encontrarse otro tipo de anomalías que igualmente facultan a la empresa para procurar el cobro de consumos no facturados:

- Acometida no Autorizada: Es la conexión a las redes de acueducto o alcantarillado operadas por la empresa de forma clandestina o no autorizada.
- Derivación no Autorizada: Es la ramificación, división o desviación realizada a partir de una acometida evitando la medición total o parcial del servicio suministrado.
- Reconexión no Autorizada: Es el restablecimiento del servicio de acueducto sin autorización de la empresa, cuando el mismo hubiese sido suspendido por causas atribuibles al suscriptor o usuario por incumplimiento del contrato.
- Aumento de diámetro de la acometida: Es el aumento no autorizado por la empresa del diámetro de la acometida.



- Servicio Directo: Consistente en el retiro o intervención fraudulenta del medidor o la acometida con el objeto de obtener el suministro de agua de forma directa sin marcación de lecturas en el aparato de medida
- Interconexión de predios no autorizada: Se presenta cuando el predio de un suscriptor y/o usuario abastece de forma temporal o permanente el servicio de acueducto a otro predio sin autorización de la empresa.
- Cambio de Uso: Se presenta cuando se le da al servicio un uso distinto al convenido con la empresa.
- Anomalías en el equipo de medida: Cúpula perforada, Imán instalado – visible, Turbina con aspas recortadas, Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería), Cuchilla incrustada en el campo magnético, Piñones del tambor numerado con dientes eliminados, Alambre o cualquier otro objeto incrustado hacia el interior de la turbina, Agujas o diales desprendidos, Medidor parado o frenado, Cúpula quemada, Medidor sin cúpula, Medidor en contraflujo, etc.

En caso de que la empresa llegase a retirar el equipo de medida para verificar su funcionamiento, deberá tomar las medidas necesarias para garantizar el cuidado y protección del mismo en una tula, bolsa o empaque que lo salvaguarde después de su retiro, buscando siempre asegurar la cadena de custodia.

Ante la existencia de una irregularidad o anomalía en un predio de un potencial suscriptor, la empresa podrá previo análisis de la situación técnica y legal del inmueble y de la capacidad del potencial usuario legalizar el servicio, ejecutando las obras necesarias para acondicionar la acometida y medir los consumos con los equipos de medida que reúnan las condiciones técnicas exigidas por la prestataria, cuyo costo será asumido por el usuario, para el efecto, solo bastará la firma del responsable del predio o potencial suscriptor en el acta de inspección y verificación en la que se halla consignado el hallazgo irregular por la Empresa. Si el inmueble en el que se legalizan los servicios de acueducto y alcantarillado corresponde a los estratos 1, 2 y 3, se podrá financiar automáticamente los costos de conexión y del equipo de medida hasta 36 meses mediante la factura de venta, o un tiempo menor si así lo manifiesta por escrito el suscriptor o usuario.

Es de suma importancia precisar que en virtud de lo establecido en las normas legales vigentes, la revisión o inspección de la acometida, el medidor o la instalación hidráulica de un determinado inmueble debe estar soportada mediante la suscripción de la respectiva acta, la cual a su vez se considerada legal cuanto es firmada por una persona mayor de edad y plenamente capaz. No obstante, en el caso de que el usuario o la persona que atienda la inspección se niegue a firmar el acta, el funcionario responsable deberá dejar constancia de ello.

Lo anterior, teniendo en cuenta que cuando una persona se niegue a firmar el acta de revisión, es procedente aplicar el artículo 315 del Código de Procedimiento Civil, en el sentido de que el funcionario de la empresa deberá dejar constancia escrita de tal situación, tal y como lo precisó la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto SSPD-OJ-2005-452.

Cuando al momento de la revisión de equipos de medida e instalación del usuario, éste no se encuentra en el inmueble o se encuentre un menor de edad, o el inmueble se encuentra cerrado, el personal técnico de la empresa procederá a tomar los registros visuales o gráficos que sean del caso, dejará una constancia



de la visita y le informará al usuario la programación de la revisión técnica con el fin de permitir su participación, la cual podrá realizarse dentro de las 24 horas siguientes a la visita inicial.

En tales eventos, la empresa podrá revisar la condición externa de la instalación hidráulica y el estado de la red de uso general a la que se encuentra conectado el usuario y en los casos que detecte irregularidad y/o intervención de ductos o derivaciones directas que ingresan al inmueble tomará evidencias mediante registro fotográfico o filmico, y dejará constancia de las evidencias encontradas y la visita practicada.

2.2 VALORACIÓN DEL MATERIAL PROBATORIO

Una vez recaudadas las pruebas correspondientes, tales como el acta de revisión, el informe de laboratorio, fotografías videos, etc., el funcionario competente deberá valorar las mismas bajo el criterio de la sana crítica, y en todo caso observando los siguientes parámetros:

➤ Anomalías o irregularidades detectadas en terreno

Cuando la anomalía o irregularidad encontrada en terreno corresponda a la obtención del servicio de manera directa por medio de acometida intervenida, se deberá verificar que en el acta única de revisión se encuentre establecido el diámetro del tubo y la cantidad de puntos hidráulicos que se sirven del mismo (aforo).

Los daños o anomalías en los elementos externos del medidor, tales como tapas rotas o deterioradas, sellos rotos o en estado irregular, etc. no son suficientes para demostrar que la totalidad del agua suministrada al predio hubiese sido dejada de registrar por el medidor. Por lo tanto, para este tipo de casos es necesario retirar el medidor para su valoración por parte del laboratorio, y luego aplicar los parámetros a tener en cuenta para los casos de anomalías o irregularidades en el aparato de medida

➤ Anomalías o irregularidades detectadas en el medidor

Para el caso de daños o anomalías en el medidor, el único caso en el que procede la recuperación o cobro de consumos no registrados y por ende no facturados, es cuando se demuestra con absoluta contundencia que el aparato de medida no reunía las condiciones técnicas necesarias para medir correctamente los consumos, para lo cual se deben realizar, a través de un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia [ONAC], todas las pruebas metrológicas que establece la norma técnica vigente, además de la verificación tanto de los elementos internos como externos del aparato de medida.

Lo anterior tiene fundamento en el hecho de que la verificación del aparato de medida debe realizarse bajo condiciones óptimas de laboratorio, utilizando para tal fin los equipos de verificación necesarios que deben estar debidamente homologados.

De manera que, el medio idóneo para determinar el estado funcionamiento de un medidor de acueducto, es el experticio técnico realizado al mismo por parte de un laboratorio debidamente acreditado, ya que si bien, en terreno se pueden realizar pruebas para determinar el modo como se encuentra registrando, dichas pruebas no pueden asimilarse a las pruebas que se realizan en laboratorio, por las condiciones óptimas de laboratorio, y por los equipos de prueba debidamente homologados que se deben utilizar para tal fin, requisitos de orden técnico que por obvias razones no se cumplen en una revisión en terreno.



En consecuencia, el funcionario responsable de valorar el material probatorio, deberá verificar que el medidor no superó alguna o todas las pruebas metrológicas que establece la norma NTC vigente, caso contrario deberá abstenerse de continuar con el procedimiento.

2.3 TRASLADO DEL MATERIAL PROBATORIO

Una vez valorado el material probatorio por parte del funcionario responsable del procedimiento de cobro de consumos dejados de facturar, se deberá garantizar el derecho de defensa y el debido proceso del suscriptor o usuario, para lo cual dará traslado a quienes hacen parte del contrato de servicios públicos de todas y cada una de las prueba recaudadas, y además se deberá explicar en que consisten los hallazgos encontrados y demás aspectos que resulten pertinente para efectos de garantizar el ejercicio pleno de tales derechos.

El inicio de la actuación administrativa será comunicada por escrito al suscriptor y/o usuario, mediante mensajería especializada o por cualquier medio idóneo y contendrá como mínimo:

- Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa señalando el resultado de la valoración del material probatorio.
- Las estipulaciones específicas del Contrato de Condiciones Uniformes que han sido presuntamente infringidas por el suscriptor o usuario
- Una síntesis del procedimiento que se adelantará para establecer si existe un incumplimiento al presente contrato y/o para adelantar el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar.
- Mención del derecho de defensa y contradicción que le asiste al suscriptor y/o usuario, es decir, de presentar descargos y las pruebas que considere pertinentes para desvirtuar los cargos que se le imputan o que le represente un eximente de responsabilidad frente al hallazgo.

El usuario puede ejercer válidamente el derecho de defensa en cualquier momento de la actuación administrativa, siempre y cuando no se haya expedido aún la decisión que ponga fin a la misma, bien sea manifestándose frente a los hechos o las pruebas aportadas por la empresa en el documento de inicio, o bien frente a cualquier prueba que haya sido solicitada en el transcurso de la actuación y haya sido practicada.

En el evento en que el usuario requiera la práctica de pruebas, se podrá ordenar el decreto y practica de las mismas, siempre que éstas sean conducentes, pertinentes y útiles para esclarecer los hechos investigados, o por el contrario, la empresa deberá comunicar el rechazo de las pruebas por inconducentes. Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código General del Proceso.

2.4 DECISIÓN DE COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

La expedición del acto administrativo por medio de la cual se efectúa el cobro de consumos dejados de facturar, debe ser debidamente motivado con el fin de que prevalezca el derecho de defensa y el debido proceso. En consecuencia, la decisión de cobro debe depender de circunstancias objetivas, tales como; i) el



análisis de las pruebas que sustentan las irregularidades y/o anomalías encontradas en el medidor y/o la instalación hidráulica y la manera como afectaron el normal registro del agua suministrada al predio, (ii) la aplicación taxativa de las disposiciones contenidas en el Contrato de Condiciones Uniformes que prevén el cobro de consumos no registrados, y (ii) el cálculo de la cantidad de agua no registrada con las correspondientes operaciones aritméticas y el correspondiente valor del consumo no facturado.

En consecuencia, se presentan a continuación los mecanismos que puede aplicar la empresa para establecer el valor de los consumos dejados de facturar con las respectivas fórmulas:

CPE: Promedio de estratificación.

$$\text{CPE} - \text{CF} = \text{CDF}(\text{TA}) = \text{VA}$$

$$\text{CPE} - \text{CF} = \text{CDF}(\text{TALC}) = \text{VALC}$$

$$(\text{VA} (5\text{PRC}) + \text{VALC} (5\text{PRC})) + \text{OC} = \text{VTR}$$

CPH: Promedio histórico del inmueble

$$\text{CPH} - \text{CF} = \text{CDF}(\text{TA}) = \text{VA}$$

$$\text{CPH} - \text{CF} = \text{CDF}(\text{TALC}) = \text{VALC}$$

$$(\text{VA} (5\text{PRC}) + \text{VALC} (5\text{PRC})) + \text{OC} = \text{VTR}$$

CPPCS: Promedio predios condiciones similares.

$$\text{CPPCS} - \text{CF} = \text{CDF}(\text{TA}) = \text{VA} \quad \text{CPPCS} - \text{CF} = \text{CDF}(\text{TALC}) = \text{VALC}$$

$$(\text{VA} (5\text{PRC}) + \text{VALC} (5\text{PRC})) + \text{OC} = \text{VTR}$$

CI: Capacidad instalada.

$$\text{CI} - \text{CF} = \text{CDF}(\text{TA}) = \text{VA}$$

$$\text{CI} - \text{CF} = \text{CDF}(\text{TALC}) = \text{VALC}$$

$$(\text{VA} (5\text{PRC}) + \text{VALC} (5\text{PRC})) + \text{OC} = \text{VTR}$$

CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.

$$\text{CPCI} - \text{CF} = \text{CDF}(\text{TA}) = \text{VA}$$

$$\text{CPCI} - \text{CF} = \text{CDF}(\text{TALC}) = \text{VALC}$$

$$(\text{VA} (5\text{PRC}) + \text{VALC} (5\text{PRC})) + \text{OC} = \text{VTR}$$

Donde:

CPE: Promedio de estratificación.

CPH: Promedio histórico del inmueble.

CPPCS: Promedio predios condiciones similares.

CI: Capacidad instalada.

CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.

PRC: Periodo de recuperación de consumos.

CF: Consumo facturado.

CDF: Consumo dejado de facturar.

TA: Tarifa de acueducto.

TALC: Tarifa de alcantarillado.

VA: Valor de acueducto.



VTa: Valor total acueducto.

VTALC: Valor total alcantarillado.

OC: Obra civil.

VTR: Valor total a recuperar.

Adicionalmente, en la decisión de cobro debe hacerse saber a quienes hacen parte del contrato de servicios públicos (propietario o poseedor del predio, suscriptor o usuario del servicio), que sobre la misma proceden los recursos de reposición ante la empresa y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un mismo escrito dirigido al representante legal de la empresa en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por edicto.

Lo anterior, en virtud de lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, concordante con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La empresa tendrá un plazo máximo de tres (3) años para emitir una decisión final dentro de un proceso por incumplimiento de las condiciones uniformes del presente contrato, término que se contará a partir de la fecha en que se detectó el hallazgo irregular y quedo registrada mediante acta de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipo de medida.

2.5 NOTIFICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO

La decisión por medio de la cual la empresa efectúa el cobro de los consumos dejados de facturar, será notificada personalmente al suscriptor y/o usuarios, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada para notificarse; en ese caso el autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

Otra forma de realizar la notificación personal, es mediante correo electrónico cuando así lo haya autorizado el usuario.

De igual forma, se podrá enviar una citación dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición de la decisión, con la novedad, que si se desconoce la dirección, el fax o el correo electrónico, la citación se deberá publicar en la página web de la empresa o en un sitio de acceso al público de la misma por cinco días. Si el usuario no se hiciere presente en el término de cinco (5) días hábiles de haber sido enviada la citación, se enviará un aviso junto con copia íntegra de la decisión a la dirección, fax o correo electrónico; la notificación se entenderá realizada al día siguiente de recibir la comunicación por aviso.

Si no se conoce cualquiera de las anteriores direcciones, se publicará por cinco (5) días en la página web o se fijará en un lugar de acceso público de la empresa, en este caso la notificación se surte al día siguiente del retiro del aviso.



Se entenderá que la notificación se hizo por conducta concluyente, cuando el usuario manifieste que conoce el contenido de la decisión.

2.6 RECURSOS ADMINISTRATIVOS

De conformidad con lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la decisión final por medio de la cual la empresa efectúa el cobro de los consumos dejados de facturar, procede el recurso de reposición y en subsidio apelación, el cual deberá interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días siguiente a la fecha en que se lleve a cabo la notificación de la misma.

Conviene no perder de vista que el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios incorpora un requisito de procedibilidad especial para el conocimiento del recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, referente éste a que su interposición se haga como subsidiaria de la reposición, circunstancia que restringe aquellos casos en que el particular luego de conocida la decisión de la empresa, acude a la Superintendencia interponiendo la apelación, evento este último en el cual no procede.

En este sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha expresado en repetidas ocasiones, que el suscriptor o usuario cuando hace uso del recurso de reposición, concomitante con éste, deberá interponer en subsidio el recurso de apelación; lo que significa, que debe hacerlo en el mismo acto o momento en que hace uso de los recursos previstos a su favor y los cuales puede interponer ante la empresa. De allí que en la práctica, el fenómeno de la subsidiariedad significa interponer simultáneamente los dos recursos.

De igual forma, el ente de vigilancia y control ha precisado en referencia a la subsidiariedad del recurso de apelación, que la interposición de los recursos deberá hacerse dentro de los cinco (5) días siguientes, al momento de la notificación; lo cual quiere decir que si la intención del recurrente también está dirigida a impetrar como subsidiario el recurso de apelación, tal manifestación o solicitud deberá hacerse dentro de dicho término, so pena de que el recurso de apelación sea rechazado, por improcedente debido a la extemporaneidad de su interposición.

Precisado lo anterior, el funcionario responsable del procedimiento administrativo tendiente al cobro de consumos dejados de facturar, debe verificar el cumplimiento de los requisitos de procedibilidad de los recursos de reposición y en subsidio apelación, y una vez establezca que estos fueron instaurados en debida forma, debe resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su presentación.

Es de suma importancia precisar que la presentación de los recursos debe hacerse personalmente por el afectado o su apoderado, en debida forma, es decir: por escrito, indicando el nombre e identificación del recurrente, el recurso o recursos que se interponen, la decisión o acto recurrido, la relación de pruebas que se pretender hacer valer, dirección del recurrente, sustentación concreta y precisa de los motivos de inconformidad y lo que se pretende con el recurso (aclaración, modificación o revocatoria).

Ahora bien, cuando no se cumplen tales requisitos de procedibilidad contenidos, tanto en la norma general como en la norma especial, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ordena que los mismos se deben rechazar. La norma en cuestión prevé literalmente lo



siguiente; Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos expuestos, el funcionario competente deberá rechazarlo; contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja”

Así entonces, cuando se advierta que el recurrente carece de falta de legitimación para interponer los recursos, surge un impedimento para el trámite de la impugnación. Es decir, si el recurrente no demuestra la legitimación en la causa porque no demuestra la calidad en que actúa, el recurso deberá rechazarse, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 del Código Contencioso Administrativo, y contra la decisión de rechazo debe concederse el recurso de queja.

Por otra parte, el recurso de queja solo procederá en el evento en que se niegue el recurso de apelación, de éste recurso se podrá hacer uso, solo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que haya negado el recurso.

Para las notificación de las decisiones tomadas frente a los recursos, se deberá cumplir con las disposiciones sobre las notificaciones de los actos administrativos, establecidas en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ejecutoriado el acto administrativo que estableció el cobro de los consumos dejados de facturar, la empresa procederá a incorporar el mismo en la facturación correspondiente

No procederán recursos contra la factura que contenga el cobro de consumos dejados de facturar que haya sido objeto del debido proceso administrativo por parte de la empresa al que se haya vinculado en debida forma al suscriptor y/o usuario; ni con una petición posterior, que pretenda discutirla, si con éstos se busca debatir un asunto que debió argumentarse o alegarse en alguna etapa del proceso administrativo respectivo.

2.7 TRANSACCIÓN O ACUERDO DE PAGO

La empresa y los suscriptores o usuarios, podrán transar en cualquier etapa del proceso administrativo los valores de los consumos dejados de facturar. Para los efectos de lo anterior la empresa cobrará al usuario las sumas tranzadas en consideración a las condiciones pactadas en las cláusulas contenidas en el contrato de transacción, y las sumas pactadas se cobrarán a través de las facturas del servicio expedidas al predio objeto del proceso administrativo, las cuales serán pagaderas en las fechas que figuren en el respectivo contrato.

El incumplimiento del suscriptor y/o usuario de las clausulas contenidas en el contrato de transacción suscrito por las partes, durante tres (3) facturas del servicio consecutivas, da derecho a la Empresa a dar por resuelta la financiación realizada sobre los valores transados y consecuentemente incluir en la próxima factura del usuario el valor total de los consumos adeudados, sin tener en cuenta las concesiones realizadas en el contrato de transacción, junto con los intereses a que hubiere lugar. Así mismo, facultará a la empresa para que inicie las acciones legales pertinentes para perseguir el cobro de lo adeudado.

2.8 COMPETENCIA JUDICIAL



AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.

Surtiendo Amigos!

NIT. 900.163.757-0

Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el presente anexo, la empresa podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar, especialmente las relacionadas con el tipo penal de defraudación de fluidos y pone los hechos en conocimiento de la autoridad competente; así como adelantar los procesos ejecutivos pertinentes y conducentes para perseguir el pago de las obligaciones adeudadas por parte del suscriptor, propietario y/o usuario por concepto del consumo de acueducto y alcantarillado y demás cobros conexos a estos servicios.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en calidad de representante legal de la persona prestadora.

HUGO ALBERTO FUENTES PARADA

C.C. 17.590.298 de Arauca

Gerente - Agua de Los Patios S.A. E.S.P.