CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – CCU

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP

Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20220120090671**
Fecha: **15-09-2022**

Bogotá, D.C.

Señores
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
Señor
Fabián Andrés Henao Castaño
Administrador del Programa Todos por el Pacífico.
fahenao@aguasyaguas.com.co
Pereira, Risaralda

Asunto: Radicado CRA 2022-321-006821-2 de 8 de agosto de 2022.

Respetado señor Henao:

Esta entidad recibió la comunicación radicada con el número y fecha del asunto, por medio de la cual, solicita concepto de legalidad a las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para el servicio público de acueducto y alcantarillado, por parte de **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.** en Pereira, Risaralda.

Revisado el clausulado del contrato, éste se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad** en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

Es pertinente resaltar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibídem, *"es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen",* por lo que se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, es preciso indicar que las modificaciones que se hagan a las condiciones uniformes del contrato, dejan sin efecto el concepto de legalidad emitido en relación con las cláusulas modificadas y que no fueron objeto de análisis por parte de esta Comisión de Regulación, salvo que se trate de cambios que tengan como propósito ajustar el contrato de servicios públicos a la normatividad sectorial vigente, por cuanto ésta se entenderá incorporada en el mismo desde el momento que entra en vigencia la modificación respectiva.

Cordial saludo,

CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Lourdes Díaz – Andrea Toro
Revisó: María Alejandra Muñoz
Aprobó: Rodrigo Vargas Martínez.

DOCUMENTO CON VALIDEZ LEGAL CERTIFICADO POR GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA GSE LEY 527 DE 1999

Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20220120090671**
Fecha: **15-09-2022**

DOCUMENTO CON VALIDEZ LEGAL CERTIFICADO POR GSC GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA LEY 527 DE 1999

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, en uso de sus atribuciones legales, y en especial las establecidas en el numeral 7 del artículo trigésimo noveno de los estatutos sociales:

CONSIDERANDO

Que la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.,** en adelante la **Empresa,** adoptó mediante Resolución 182 del 7 de mayo de 2004, el Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

De acuerdo a las disposiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, le corresponde actualizar su contrato de condiciones uniformes partiendo del modelo propuesto por la CRA en su resolución # 768 de 2016.

La Empresa en cumplimiento de esta disposición, además de los contenidos constitucionales, legales reglamentarios, regulatorios y jurisprudenciales que se encuentran vigentes actualizó las condiciones uniformes del contrato.

Este documento fue remitido a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA para su concepto de legalidad.

Sobre el particular, la CRA dio el respectivo concepto de legalidad, el cual fue informado a la Empresa mediante oficio CRA 20220120090671 del 15 de septiembre de 2022.

Acorde con lo anterior y en consideración de la decisión tomada por parte del Comité de Gerencia en la reunión sostenida el pasado 7 de mayo de 2024, espacio donde se expuso el contenido formal y material del contrato de condiciones uniformes con concepto de legalidad de la CRA del año 2022, se tomó la decisión por unanimidad de proceder con su publicación y correspondiente divulgación.

Que, en virtud de lo anterior, es necesario derogar la Resolución 182 de 2004 en todo su contenido y expedir una Directiva que adopte un nuevo contrato de condiciones uniformes de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

DECIDE

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPTAR el contrato de condiciones uniformes de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que regirá en adelante las relaciones entre los suscriptores y/o usuarios y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP.

ARTÍCULO SEGUNDO. DEROGAR en su integralidad la resolución 182 de 2004 en toda su integralidad que contenía el hasta hoy contrato de condiciones uniformes para acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias.

ARTÍCULO TERCERO. **PROCEDER** con el proceso de publicación y divulgación de la mayor manera posible, usando para el efecto canales tales como: la factura de venta por servicios con código QR, publicación en la Página WEB, publicación en un periódico de circulación física en la ciudad de Pereira, ejemplares digitales y físicos en el centro de servicios, charlas y conversatorios con diferentes grupos de interés.

ARTÍCULO CUARTO. REMITIR copia del contrato de condiciones uniformes adoptado con su correspondiente concepto de legalidad a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sede principal y a su territorial de occidente.

ARTÍCULO QUINTO. **ORDENAR** que la Subgerencia Comercial inicie un proceso de socialización al interior de la Empresa dando prioridad a las áreas misionales y posteriormente por las áreas de apoyo.

Dado en Pereira, a los 09 de días del mes de mayo de 2024,

MONICA PAOLA SALDARRIAGA
Gerente.

JORGE IVÁN DÍAZ MENA.
Secretario General. (e).

Revisó: Nancy Lorena Garcia Acosta – Subgerente Financiero y Administrativo

Revisó: Jhon Daniel Rueda Osorio – Director de Tecnología de la Información.

Revisó: Manuel Alejandro Tamayo Lenis – Director de Planeación

Revisó: Efraín Diaz Martínez – Director Control Interno

Revisó: Cesar Augusto Tibaquira Gomez. – Subgerente Técnico

Revisó: Carlos Alberto Giraldo Mejía. – Subgerente de Operaciones

Revisó: Carlos Andrés Ocampo Mantilla. – Subgerente Comercial

Preparó: Fabián Andrés Henao Castaño.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

CAPITULO I DEFINICIONES, ELEMENTOS BÁSICOS Y NATURALEZA DEL CONTRATO 6

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES 6
CLÁUSULA 2. OBJETO 16
CLÁUSULA 3. PARTES 16
CLÁUSULA 4. SOLIDARIDAD 16
CLÁUSULA 5. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO 17
CLÁUSULA 6. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR 17
CLÁUSULA 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES O ACOMETIDAS 17
CLÁUSULA 8. VIGENCIA 17
CLÁUSULA 9. NATURALEZA JURÍDICA Y RÉGIMEN LEGAL 17
CLÁUSULA 10. MODIFICACIONES 18
CLÁUSULA 11. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS 18
CLÁUSULA 12. TERMINACIÓN 18
CLÁUSULA 13. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 20
CLÁUSULA 14. CONSULTA Y REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO 20
CLÁUSULA 15. PUBLICIDAD 21

CAPITULO II ACCESO AL SERVICIO Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO 21

CLÁUSULA 16. CONDICIONES DE ACCESO 21
CLÁUSULA 17. CONDICIONES DE LA SOLICITUD 22
CLÁUSULA 18. AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR 23
CLÁUSULA 19. CELEBRACION 23
CLÁUSULA 20. CESIÓN DEL CONTRATO 23

CAPITULO III OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES 23

CLÁUSULA 21. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA 23
CLÁUSULA 22. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO 27
CLÁUSULA 23. DERECHOS DE LA EMPRESA 29
CLÁUSULA 24. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO 30

CAPITULO IV PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS 32

CLÁUSULA 25. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS 32
CLÁUSULA 26. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO 36

CAPITULO V SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO 36

CLÁUSULA 27. SUSPENSION DEL SERVICIO 36
CLÁUSULA 28. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE 38

CAPITULO VI FACTURA Y MEDICION DEL CONSUMO 39

CLÁUSULA 29. FACTURACIÓN 39
CLÁUSULA 30. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN 44
CLÁUSULA 31. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO 45
CLÁUSULA 32. EXCEPCIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE MICROMEDIDORES 50

CLÁUSULA 33. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO 50
CLÁUSULA 34. ESTÁNDARES DE SERVICIO 51
CLÁUSULA 35. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA 52

CAPITULO VII RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR 56

CLÁUSULA 36. DETERMINACIÓN Y CAUSAS 56
CLÁUSULA 37. TÉRMINO PARA ADELANTAR LA RECUPERACIÓN 57
CLÁUSULA 38. CARGA DE LA PRUEBA 58
CLÁUSULA 39. MATERIALIZACIÓN DEL DEBIDO PROCESO 58
CLÁUSULA 40. COBRO DE INSPECCIONES TÉCNICAS 65
CLÁUSULA 41. COBRO POR ADECUACIÓN DE INSTALACIONES 65
CLÁUSULA 42. ACCIÓN PENAL 65
CLÁUSULA 43. CONTRATO DE TRANSACCIÓN 65

CAPITULO VIII CONDICIONES DE PAGO, INTERESES Y COBRO DE LAS SUMAS ADEUDADAS 65

CLÁUSULA 44. CONDICIONES DE PAGO 65
CLÁUSULA 45. INTERESES DE MORA 66
CLÁUSULA 46. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 66

ANEXO 1 CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES 66

1) ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 66
2) FACTIBILIDAD TECNICA 68
3) VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN 68
4) TÉRMINO PARA RESOLVER LA SOLICITUD DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN 68
5) PRESTACIÓN EFECTIVA DE LOS SERVICIOS PARA PREDIOS UBICADOS EN SECTORES URBANIZADOS 69
6) TRÁMITE ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD) DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN 69
7) PROHIBICIÓN DE REQUISITOS ADICIONALES PARA VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN 70
8) PARAMETROS MINIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 70
9) CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO 70
10) REQUISITOS TÉCNICOS DE LAS ACOMETIDAS O CONEXIONES INDIVIDUALES 71
11) CARACTERISTICAS DE LAS ACOMETIDAS O CONEXIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 71
12) SOLICITUD DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 72
13) UNIDAD DE ACOMETIDA POR USUARIO 72
14) CALIDAD DE LA INSTALACION 72
15) EXTENSIÓN DEL SERVICIO 72
16) CAMBIO DE LOCALIZACIÓN DE LA ACOMETIDA 73
17) AMPLIACIONES Y PROLONGACIONES DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 73
18) OBLIGATORIEDAD DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO 74
19) DE LOS MEDIDORES GENERALES O DE CONTROL 74
20) MEDIDORES PARA GRANDES CONSUMIDORES NO RESIDENCIALES 75
21) PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL MEDIDOR 75

22) CARÁCTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO 80
23) LOCALIZACIÓN Y SELLOS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO 80
24) CARACTERISTICAS Y MANIPULACIÓN DEL MEDIDOR 80
25) MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS 81
26) CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL DISPOSITIVO Y/O ESTRUCTURA DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS 84
27) TANQUES O DEPÓSITOS DE RESERVA O ALMACENAMIENTO 86
28) CALIDAD DE LAS AGUAS RESIDUALES 87

CAPITULO I
DEFINICIONES, ELEMENTOS BÁSICOS Y NATURALEZA DEL CONTRATO

CLÁUSULA i) DEFINICIONES

Para efectos del presente contrato y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen, reglamenten o adicionen, se entiende que las siguientes expresiones significan:

Accesorios. Elementos componentes de un sistema de tuberías, diferentes de las tuberías en sí, tales como uniones, codos, tees, etc. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017 RAS).

Acometida de acueducto. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste. (Numeral 10, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Acometida de alcantarillado. Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector. (Numeral 11, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Acometida clandestina o fraudulenta. Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad presentadora del servicio. (Numeral 12, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Aguas lluvias. Aguas provenientes de la precipitación pluvial. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017 RAS).

Aguas Residuales Domésticas, (ARD). Son las procedentes de los hogares, así como las de las instalaciones en las cuales se desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios y que correspondan a:

1) Descargas de los retretes y servicios sanitarios.
2) Descargas de los sistemas de aseo personal (duchas y lavamanos), de las áreas de cocinas y cocinetas, de las pocetas de lavado de elementos de aseo y lavado de paredes y pisos y del lavado de ropa (No se incluyen las de los servicios de lavandería industrial). (Artículo 256 Resolución 330 de 2017 RAS).

Aguas Residuales no Domésticas, (ARnD). Son las procedentes de las actividades industriales, comerciales o de servicios distintas a las que constituyen aguas residuales domésticas, (ARD). (Artículo 256 Resolución 330 de 2017 RAS).

Aguas residuales municipales. Son las aguas vertidas, recolectadas y transportadas por el sistema de alcantarillado público, compuestas por las aguas residuales domésticas y las aguas no domésticas. (Numeral 59, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Alcantarillado de aguas combinadas o combinado. Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte, tanto de las aguas residuales como de las aguas lluvias. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017 RAS).

Alcantarillado de aguas lluvias o pluvial. Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de aguas lluvias.

(Artículo 256 Resolución 330 de 2017 RAS).

Alcantarillado de aguas residuales o sanitario. Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales domésticas y/o industriales. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017 RAS).

Aliviadero. Estructura diseñada en sistemas combinados, con el propósito de separar los caudales de aguas lluvias de los caudales de aguas residuales y conducirlos a un sistema de drenaje de agua lluvia o a una corriente natural cercana. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017 RAS).

Aportes de conexión. Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los costos directos de conexión y por los cargos por Expansión del Sistema. (Artículo 1.2.1.1 Resolución CRA 151 de 2001).

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. (Numeral 1, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

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

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

También se consideran urbanizados:

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

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

– Los asentamientos, barrios, zonas o desarrollos que han sido objeto de legalización y que completen la construcción de infraestructuras y espacios públicos definidos en los actos de legalización y hagan la entrega de las cesiones exigidas, salvo que no se hubiere hecho tal previsión. (Numeral 2, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Asentamiento subnormal. Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. (Numeral 13, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Caja de inspección. Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular. (Numeral 15, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Calibración. Operación que bajo condiciones específicas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medida asociadas obtenidas a partir de los patrones de medida y las correspondientes indicaciones con sus incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medida a partir de una indicación. (Numeral 14, Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1074 de 2015).

Cámara del registro. Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios. (Numeral 14, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

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 urbano.

Caracterización de las aguas residuales. Determinación de la cantidad y características físicas, químicas y biológicas de las aguas residuales. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017– RAS 2017).

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. (Numeral 9, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Conexión temporal. Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad. (Numeral 16, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Conexión errada de alcantarillado. Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario. (Numeral 17, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Corte del servicio de acueducto. Interrupción del servicio que implica la desconexión y/o taponamiento de la acometida o retiro de la acometida y del medidor. (Numeral 18, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Conexión. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. (Numeral 19, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Consumo. Cantidad de metros cúbicos de agua recibida por el usuario en un período determinado. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017– RAS 2017).

Consumo anormal. Consumo que se encuentra por fuera de los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico para el consumo normal de un suscriptor o usuario en concreto, atendiendo los consumos históricos válidos de los últimos seis (6) períodos de facturación.

Consumo estimado. Consumo calculado a partir del consumo medio, dividido por el número de días del período de lectura y multiplicado por treinta (30) días si la lectura es mensual o sesenta (60) días si es bimestral.

Consumo facturado. Consumo líquido y cobrado al suscriptor o usuario.

Consumo medido. Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro o lectura actual y el registro o lectura anterior del medidor.

Consumo normal. Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente técnicamente reconocidos, determinados previamente por la Empresa con base en el patrón de consumo históricos de cada usuario, a partir del consumo histórico válido de los últimos seis (6) períodos de facturación.

Contrato de Servicios Públicos de Condiciones Uniformes (CCU). 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 con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. (Artículo 1.2.1.1 Resolución CRA 151 de 2001).

Consumo promedio. Consumo determinado con base en el consumo histórico válido en los últimos seis períodos de facturación.

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

También se deben considerar como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los Estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles. (Artículo 1.2.1.1. Resolución CRA 151 de 2001).

Derivación fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Numeral 20, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Descarga accidental. Vertimiento no intencional que supera las limitaciones establecidas por la autoridad competente para los vertimientos líquidos.

Desecho doméstico. Descarga líquida al sistema de alcantarillado cuyas características físicas y químicas son las propias del uso residencial.

Desviaciones significativas del consumo. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos seis (6) períodos, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3);

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

En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere esta definición, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. (Artículo 1.3.20.6 Resolución CRA 151 de 2001).

Diámetro de acometida. Diámetro del punto de empalme de la red domiciliaria con la red local.

Dotación bruta. Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas técnicas que ocurran en el sistema de acueducto. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017– RAS 2017).

Dotación neta. Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas técnicas que ocurran en el sistema de acueducto. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017– RAS 2017).

Emergencia. Evento repentino e imprevisto que se presenta en un sistema de suministro de agua para consumo humano, como consecuencia de fallas técnicas, de operación, de diseño, de control o estructurales, que pueden ser naturales, accidentales o provocadas que alteran su operación normal o la calidad del agua, y que obliguen a adoptar medidas inmediatas para minimizar las consecuencias. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017– RAS 2017).

Empresa. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., que para los efectos del presente contrato se denominará la Empresa.

Estratificación socioeconómica. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley. (Numeral 8, artículo 14 Ley 142 de 1994).

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. (Numeral 4, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Factura de servicios públicos. Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Numeral 21, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos. (Numeral 22, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de

un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. (Numeral 23, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Hidrante público. Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto. (Numeral 24, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Inmueble. Bien que cumple las condiciones del Código Civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso técnico, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a ciertos usuarios distintos de los que habitan o permanecen en otra parte del mismo bien. (Numeral 1.8, cláusula primera, anexo 3, Resolución CRA 151 de 2001).

Independización del servicio. Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes. (Numeral 25, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Inquilinato. Edificación ubicada en los estratos bajo-bajo (I), bajo (II), medio-bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios. (Numeral 26, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Instalación domiciliaria o red interna del inmueble. Sistema formado por las instalaciones internas de acueducto o alcantarillado del inmueble.

Instalación interna de acueducto del inmueble. Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control. (Numeral 27, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Instalaciones internas de alcantarillado del inmueble. Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado. (Numeral 28, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Instalaciones legalizadas. Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes. (Numeral 29, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Instalaciones no legalizadas. Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos. (Numeral 30, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Laboratorio de calibración. Laboratorio que reúne la competencia e idoneidad técnica, logística y de personal necesarias para determinar la aptitud o el funcionamiento de instrumentos de medición. (Numeral 43 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1074 de 2015)

Lectura. Registro del consumo, en metros cúbicos, que marca el medidor.

Medidor. Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. (Numeral 31, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Medidor individual. Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto. (Numeral 32, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Medidor colectivo. Dispositivo mecánico o magnético que mide el consumo de más de una unidad habitacional o no residencial independiente que no tiene medición individual, cuyo consumo medido se distribuirá entre todas las unidades habitacionales o no residenciales que no posean medición individual. (Artículo 1.2.1.1 Resolución CRA 151 de 2001).

Medidor de control. Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos. (Numeral 33, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. (Numeral 34, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Micromedición. Sistema de medición de volumen de agua, destinado a conocer la cantidad de agua consumida en un determinado período de tiempo por cada suscriptor de un sistema de acueducto. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017 RAS).

Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes. (Numeral 35, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC). Es una corporación sin ánimo de lucro, regida por el derecho privado, constituida en 2007 y que por disposición estatutaria se organizó bajo las leyes colombianas dentro del marco del Código Civil y las normas sobre ciencia y tecnología. ONAC tiene como objeto principal acreditar la competencia técnica de Organismos de Evaluación de la Conformidad, ejercer como autoridad de monitoreo en buenas prácticas de laboratorio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y desempeñar las funciones de Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, conforme con la designación contenida en el capítulo 26 del Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que los modifiquen, sustituyan o complementen.

Período de facturación. Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. Para los efectos de este contrato fluctuará entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días. (Numeral 1.10, cláusula primera, anexo 3, Resolución CRA 151 de 2001).

Petición. Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la Empresa, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la Empresa respecto de uno o más suscriptores en particular. (Numeral 1.11, cláusula primera, anexo 3, Resolución CRA 151 de 2001).

Pila pública. Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias. (Numeral 36, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Queja. Medio por el cual el usuario o suscriptor, pone de manifiesto su inconformidad ante la Empresa, con la actuación de determinado o determinados funcionarios o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. (Numeral 1.12, cláusula primera, anexo 3, Resolución CRA 151 de 2001).

Reclamación. Es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en las presentes condiciones generales, en la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y en las disposiciones reglamentarias. (Numeral 1.13, cláusula primera, anexo 3, Resolución CRA 151 de 2001).

Reconexión. Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado. (Numeral 37, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Recurso. Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la ley. (Art. 154 ley 142 de 1994). (Numeral 1.15, cláusula primera, anexo 3, Resolución CRA 151 de 2001).

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. (Numeral 5, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Red matriz o red primaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o 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. (Numeral 6, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

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. (Numeral 7, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

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. (Numeral 8, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Red pública. Conjunto de redes matrices y locales que conforman el sistema de acueducto y alcantarillado.

Registro de corte o llave de corte. Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble. (Numeral 38, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Regulación de los servicios públicos domiciliarios. La facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de la Ley 142 de 1994, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas,

normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos. (Numeral 18, artículo 14 Ley 142 de 1994).

Reinstalación. Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido. (Numeral 39, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Revisión previa. Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la Empresa para detectar las causas de las desviaciones significativas en los consumos según el patrón o promedio de consumo histórico normal de cada usuario.

Saneamiento básico. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Numeral 19, artículo 14 Ley 142 de 1994).

Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Numeral 40, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Servicio especial. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la Empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio. (Numeral 42, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Servicio industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden. (Numeral 43, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. (Numeral 44, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Servicio provisional. Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario. (Numeral 48, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. (Numeral 45, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. (Numeral 46, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Servicio regular. Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual. (Numeral 47, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Servicio residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. (Numeral 41, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Servicio temporal. Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no

permanentes, y a otros servicios no residuales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la Empresa. (Numeral 49, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Servicio de agua cruda. Es el servicio de agua no tratada que presta la Empresa, para usos diferentes al del consumo humano, siempre y cuando las condiciones técnicas lo permitan.

Servicio de agua en bloque. Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios. (Numeral 50, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Silencio Administrativo Positivo (SAP). Ausencia de respuesta por parte de la Empresa dentro del término legal, a la petición formulada por el suscriptor o usuario de manera lícita, concreta y expresa sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio o a la ejecución del contrato[1], que implica que dicha petición se entienda resuelta a favor del suscriptor o usuario.

Sumidero. Estructura diseñada y construida para cumplir con el propósito de captar las aguas de escorrentía que corren por las cunetas de las calzadas de las vías para entregarlas a las estructuras de conexión de los alcantarillados combinados o de lluvias. (Artículo 256 Resolución 330 de 2017 RAS).

Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Numeral 51, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Suscriptor potencial. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Numeral 32, artículo 14 Ley 142 de 1994).

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 1077 de 2015, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes. (Numeral 52, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Tanque de almacenamiento. Depósito de agua en un sistema de acueducto, cuya función es suplir las necesidades de demanda en los momentos pico, permitiendo una recuperación del volumen en las horas de bajo consumo, para poder suministrar sin problemas en las máximas demandas. (Artículo 256, Resolución 330 de 2017, RAS).

Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato. Son ante todo los consumidores que no son suscriptores del contrato; y que pueden resultar afectados o perjudicados con la solicitud de suspensión del servicio o terminación del contrato presentado por el suscriptor.

Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor. (Numeral 53, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Usuarios especiales del servicio de alcantarillado. Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental

[1] (i) Actos de facturación, (ii) Actos de suspensión, corte o terminación del contrato y (iii) Actos de negativa en la prestación del servicio.

competente. (Numeral 54, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Unidad habitacional. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar. (Numeral 55, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Unidad independiente. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. (Numeral 56, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Unidades inmobiliarias cerradas. Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. (Numeral 5, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).

Válvula de contención. Llave tipo bola que se ubica en la tubería de la instalación interna, dentro de la cámara de registro inmediatamente después del medidor, con el fin de que el usuario pueda controlar el paso del agua potable hacia el interior del inmueble.

CLÁUSULA ii) OBJETO

El contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en un inmueble, dentro de la zona en la que la Empresa esté dispuesta a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la Empresa lo permita, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

CLÁUSULA iii) PARTES

Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante el Contrato, la Empresa y los suscriptores y/o usuarios. Los usuarios, poseedores y tenedores serán parte del contrato, vinculados por él o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de éste en donde se presten los servicios públicos; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato y por lo tanto, usuarios; y los demás usuarios capaces, en los términos del Código Civil.

CLÁUSULA iv) SOLIDARIDAD

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. (Artículo 130 Ley 142 de 2001).

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15

de la Ley 820 de 2003.

CLÁUSULA v) DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Se entenderá por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a la Empresa con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato con el arrendatario que sea suscriptor y/o usuario de los servicios públicos. El arrendador interesado deberá diligenciar el formato, presentar las garantías y en general, seguir el procedimiento que para tal fin determine la Empresa con base en lo dispuesto en el Capítulo 1 del Título 4 del Decreto 1077 de 2015, o aquellas normas que la sustituyan, modifiquen o adicionen.

CLÁUSULA vi) CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR

La Empresa está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio de acueducto y alcantarillado y por lo tanto, a tener como suscriptor, 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 ii), xvi)** y **xvii)** del presente contrato.

CLÁUSULA vii) PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES O ACOMETIDAS

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del Contrato de Servicios Públicos que se refieran a esos bienes. Cuando la Empresa construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la Empresa, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida. El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la Empresa y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

CLÁUSULA viii) VIGENCIA

El Contrato de Servicios Públicos se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en el presente contrato y en la Ley.

CLÁUSULA ix) NATURALEZA JURÍDICA Y RÉGIMEN LEGAL

Este contrato de servicios públicos domiciliarios y su anexo se regirán por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

Parágrafo 2. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

CLÁUSULA x) MODIFICACIONES

Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de la Empresa, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.

CLÁUSULA xi) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste 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 previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como 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.

CLÁUSULA xii) TERMINACIÓN

Por parte del suscriptor o usuario

El suscriptor o usuario podrá dar por terminado el presente contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, para lo cual deberá:

a. Dar preaviso de dos (2) meses, de conformidad con el artículo 133.21 Ley 142 de 1994).
b. Pagar todas las obligaciones a su cargo derivadas de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; es decir, estar a paz y salvo con la Empresa por todo concepto.

Cuando por mutuo acuerdo lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa, y el suscriptor y los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato; la Empresa efectuará una visita al inmueble con el fin de verificar las condiciones del mismo, las razones que motivan la solicitud de terminación del mismo, y la

existencia o no de terceros que puedan resultar afectados, en cuyo caso se informará a los mismos la existencia de la solicitud efectuada y la necesidad de su consentimiento expreso y escrito para poder continuar con el trámite de la solicitud. En cualquier caso, la Empresa enviará comunicación a las personas que conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, al cabo de cinco (5) días del envío de la comunicación se fijará copia de ella en la cartelera para edictos ubicada en un lugar visible, de fácil acceso al público en las oficinas de atención al cliente de la Empresa; al cabo de diez (10) días de su fijación en cartelera, si la Empresa no ha recibido ningún tipo de oposición se dará por terminado el contrato previa cancelación de todas las obligaciones a cargo de la cuenta derivadas de la prestación del servicio para poder quedar a paz y salvo por todo concepto para con la Empresa.

Por parte de la Empresa

La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte definitivo del servicio en los siguientes eventos:

a. Por mutuo acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato, 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 Empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la Empresa no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

b. Incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la Empresa o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a la Empresa o a terceros las siguientes:

1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios.
2. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en el numeral 3. de la **Cláusula xxvii)** dentro de un período de dos (2) años.

c. La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

d. Cuando se verifique que ha habido reincidencia en la instalación de acometidas fraudulentas.

e. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la Empresa a realizar los cobros a que haya lugar.

f. La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la Empresa.

g. La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

h. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

(Numeral 6 Artículo 2.3.1.3.2.6.26 Decreto 1077 de 2015).

i. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal. (Numeral 7 Artículo 2.3.1.3.2.6.26 Decreto 1077 de 2015).

Parágrafo 1. No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los literales b. numeral 1. y c. de esta Cláusula cuando la Empresa:

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, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado.

c. No facturar el servicio prestado.

Si la Empresa procede al corte del servicio estando incursa dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

Parágrafo 2.- La Empresa, en el momento en que realice el corte del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación.

CLÁUSULA xiii) TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, la Empresa aplicará la ***Política de Tratamiento de Datos Personales*** sobre la información que el suscriptor o usuario autorice recolectar, almacenar, transferir y, en general, tratar, con ocasión del objeto del presente contrato.

En los eventos que se requiera información personal, tales como: trámites de matrículas, reclamaciones, actas de visitas técnicas, entre otros, la Empresa o quien actúe en su nombre o represente sus derechos, solicitará al suscriptor o usuario su autorización previa y expresa, indicándole las finalidades y derechos que puede hacer valer sobre los datos suministrados.

El suscriptor o usuario podrá ejercer los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión, revocación o reclamo sobre los datos proporcionados, diligenciando el formato que la Empresa dispondrá para el efecto en las oficinas de atención al cliente (Ver Cláusula xxv)) y en la oficina virtual del portal web www.aguasyaguas.com.co.

CLÁUSULA xiv) CONSULTA Y REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO

Solo cuando el suscriptor o usuario haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, la Empresa podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias, atendiendo lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008.

El consentimiento deberá ser manifestado por el suscriptor o usuario en documento independiente del Contrato de Servicios Públicos.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente artículo

no será causal para que la Empresa niegue la prestación del servicio.

No se entenderá que el consentimiento del anterior suscriptor o usuario, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al suscriptor o usuario frente al cual opera la cesión del contrato. (Artículo 5 Resolución CRA 413 de 2006).

CLÁUSULA xv) PUBLICIDAD

La Empresa publicará la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la Empresa, así como el avance en el cumplimiento de estas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR–.

CAPITULO II
ACCESO AL SERVICIO Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

CLÁUSULA xvi) CONDICIONES DE ACCESO

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

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, 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 zona que cuente con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes y las conexiones que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, en los términos establecidos en el artículo 2.3.1.3.2.1.3 del Decreto 1077 de 2015. (La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la Empresa, como parte de la información que debe contener la

solicitud de los mismos y acompañar copia del correspondiente permiso de concesión de aguas subterráneas y/o superficiales expedido por la autoridad ambiental competente).

5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuado 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 semisótano podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la Empresa.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando, la Empresa lo justifique por las condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la misma.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios. (Artículo 2.3.1.3.2.2.6. Decreto 1077 de 2015).

CLÁUSULA xvii) CONDICIONES DE LA SOLICITUD

La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la Empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial e identificar la naturaleza de sus actividades. 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 a los suscriptores que deseen completarlos directamente. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implica 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 Empresa, definirá dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en la **Cláusula** 16. Si se requiere la práctica de alguna prueba, o informe o documento adicional para tomar esas definiciones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La Empresa podrá negar la solicitud por razones técnicas o por encontrarse el inmueble en zona de alto riesgo, determinada como tal por la entidad competente, o por no cumplir con las condiciones de acceso señaladas en la **Cláusula 16** de este contrato**.** La Empresa en ningún caso tomará más de quince (15) días hábiles para dar respuesta y ésta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que la Empresa indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes. (Artículo 1.3.20.7 Resolución CRA 151 de 2001).

CLÁUSULA xviii) AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR

El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio, deberá obtener la autorización previa del arrendador. La Empresa no podrá prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador. (Artículo 44, Decreto Ley 19 de 2012).

CLÁUSULA xix) CELEBRACION

El Contrato de Servicios Públicos se perfeccionará cuando el suscriptor potencial (propietario, poseedor o tenedor), o quien utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la Empresa así lo permita; o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente contrato.

CLÁUSULA xx) CESIÓN DEL CONTRATO

Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa 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.

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

CAPITULO III
OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA xxi) OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, son obligaciones de la Empresa, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la Empresa, las cuales se encuentran contenidas en el **ANEXO 1** el cual se entiende, forma parte integrante del presente contrato. La obligación de iniciar el suministro del servicio se hace exigible a partir del momento en el que para la Empresa sea técnicamente posible, es decir, a partir de la conexión del servicio,

la cual debe de realizarse dentro del término previsto en la **Cláusula 17** de este contrato; del pago de los costos directos de conexión por parte del suscriptor, lo cual no podrá exceder de treinta (30) días a partir del momento en que la Empresa le notifica el valor de los mismos, salvo que la Empresa haya otorgado plazos para amortizar dicho valor y del otorgamiento de un título valor para garantizar las facturas, cuando la Empresa lo requiera. (Artículo 2.4.4.2 Resolución CRA 151 de 2001).

2. Recolectar y transportar, en forma permanente los residuos, especialmente líquidos provenientes del inmueble objeto del servicio, por medio de tuberías y conductos legalmente autorizados por la Empresa, así como realizar la disposición final de los mismos de conformidad con las normas vigentes.
3. Medir los consumos o, en su defecto, facturar los servicios con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la **Cláusula xxx)** de este contrato. Salvo fuerza mayor, no se podrá facturar a un inmueble con base en el promedio su consumo por más de cuatro (4) períodos de facturación mensual.
4. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente y de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la Empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron por error u omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario (Artículo 150 Ley 142 de 1994). Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
6. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúna las condiciones técnicas definidas en el contrato.
7. Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con lo previsto en la **Cláusula 29**.
8. Ayudar al suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
9. En el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
10. Disponer en la sede de la Empresa de copias legibles de las condiciones uniformes del Contrato de Servicios Públicos y del reglamento de usuarios expedido por la Empresa; el Contrato de Servicios Públicos adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite.
11. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

12. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
13. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a 24 horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
14. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar el servicio con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
15. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la Empresa, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
16. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a 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.
17. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
18. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
19. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la Empresa que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, 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.
20. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
21. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
22. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 2.1.4.1.5 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
23. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
24. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
25. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

26. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
27. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
28. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
29. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
30. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, luego de la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
31. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
32. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la Empresa opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
33. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
34. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
35. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
36. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
37. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la Empresa frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos Empresa, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
38. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
39. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios

públicos domiciliarios o indicación de la posibilidad de consulta de su contenido en la página web de la Empresa, y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

40. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
41. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
42. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

CLÁUSULA xxii) OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la Empresa o los miembros de la comunidad.
2. Dar aviso por escrito a la Empresa, en los casos en los que se ensanche, reconstruya o reemplace por otra edificación el inmueble objeto del servicio, ya sea aumentando el número de unidades independientes, el área construida o cambiando de destino el inmueble, con el fin de que la Empresa pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente artículo sin conocimiento de la Empresa, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Igualmente reportar a la Empresa los cambios en la identificación o uso del inmueble reportado en el momento de la solicitud de instalación de los servicios 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. Abstenerse de manipular el medidor y la llave o registro de corte instalado antes del medidor.
4. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación. La instalación y cambios de localización de la acometida y del medidor será de atribución exclusiva de la Empresa.
5. Realizar el pago de los costos directos de conexión (Artículo 2.4.4.2 Resolución CRA 151 de 2001) y pagar los excedentes cuando haya cambiado el uso de acuerdo con la estructura tarifaria definida por las autoridades competentes y en el momento en que la Empresa lo estipule.
6. Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los

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

7. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. (Artículo 2.3.1.3.2.3.17 Decreto 1077 de 2015).
8. Permitir el retiro temporal del medidor, cuando a juicio de la Empresa no registre adecuadamente el consumo, para verificar su estado. Si como resultado de esta acción se determina una falla en el instrumento de medida, el suscriptor o usuario deberá repararlo si técnica y económicamente resulta procedente, o remplazarlo de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Art. 144 y145 de la Ley 142 de 1994.
9. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
10. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la Empresa.
11. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
12. Solicitar duplicado a la Empresa en los eventos en que la factura que por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago.
13. Dar aviso inmediato a la Empresa cuando se presenten fallas o daños en el servicio.
14. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
15. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de corte, suspensión, reinstalación o reconexión en los que incurra la Empresa y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato.
16. Permitir a la Empresa el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice el cambio de acometida deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
17. Permitir a la Empresa el retiro del medidor y de la acometida, en caso de que la Empresa lo requiera para el corte del servicio. Para estos efectos, el personal autorizado que realice el corte deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
18. Permitir la revisión de las instalaciones internas y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la Empresa para la correcta utilización del servicio. Para estos efectos, el personal autorizado que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, y respetar las normas del Código de Policía sobre ingreso a domicilio ajeno.

19. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succione el agua directamente de las redes de distribución o de las acometidas de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado las sustancias prohibidas y arrojar residuos sólidos.
21. 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:
    1. Compromisos de pago: Sea porque lo propongan los suscriptores o usuarios morosos, o por medio de planes de alivios cuando éstos sean autorizados por la Junta Directiva de la Empresa como política de normalización de las cuentas.
    2. Servicios provisionales: Eventos tales como espectáculos, deportivos culturales comerciales o políticos, así como contratos de limpieza a parques, monumentos y demás obras públicas.
    3. Urbanizaciones en etapa de construcción y proyectos de construcción especiales sean estos públicos o privados.
    4. En los casos que la Ley lo determine. Inciso tercero artículo 147 de la ley 142 de 1994 (Sentencia C-389 del 2002).
22. Remediar en un plazo de dos (2) meses la causa de las fugas internas detectadas en el interior del inmueble. (Artículo 146 parte final Inciso tercero Ley 142 de 1994).
23. Pagar el costo de la reposición de medidores y acometidas, una vez expirado el período de garantía de buen servicio de tres (3) años, cuando los mismos han sido suministrados por la Empresa.

    Parágrafo: La Empresa no hará efectiva la garantía establecida en el inciso final del Artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015, cuando la destrucción del medidor, o el daño en la acometida sean por hurto, vandalismo o causas imputables al suscriptor o usuario.
24. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la Empresa 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.
25. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
26. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
27. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa.

CLÁUSULA xxiii) DERECHOS DE LA EMPRESA

Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las

personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la Empresa podrá instalar 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. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario.
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 públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

CLÁUSULA xxiv) DERECHOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la Empresa.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la Empresa y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y 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.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la Empresa para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. 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.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la Empresa en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando la Empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por la Empresa al inmueble objeto del servicio.
16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
18. 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.
19. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
20. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
21. 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.
22. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la

modifique, adicione o aclare.

23. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
24. A solicitar a la Empresa, 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.
25. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
26. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
27. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
28. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
29. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
30. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
31. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
32. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones uniformes; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la Empresa se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR.-.

CAPITULO IV
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA xxv) PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario.

El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la Empresa

proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Artículo 154 Inciso Primero Ley 142 de 1994).

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la Empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contemple la Ley. Los recursos de reposición deben interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la Empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario de manera personal en las oficinas de atención al cliente o mediante notificación por aviso entregada en el domicilio. La Empresa dispondrá de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. (Artículo 154 Inciso quinto Ley 142 de 1994).
2. 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. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Empresa. (Artículo 154 Inciso tercero Ley 142 de 1994).
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelva las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
4. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
5. La Empresa 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 y es obligación del usuario permitir el desarrollo normal de las visitas técnicas que se requieran con dicho propósito.
6. La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos.
7. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

Parágrafo: Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento

de resolver en segunda instancia. (Artículo 159 Ley 142 de 1994).

Para responder a las peticiones, quejas, y recursos, la Empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien los interpuso. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la Empresa reconocerá al suscriptor 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. (Artículo 123 Decreto 2150 de 1995 y Artículo 9 Decreto 2223 de 1996).

LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos a través de:

Correo ordinario y atención presencial:	Sede administrativa: Edificio Torre Central, Carrera 10 # 17-55 Piso 1, Pereira (Risaralda).
Línea gratuita:	Línea 116 (fijos, tigo y movistar)
Teléfonos:	(6) 3151300 – 3401116
Sucursal virtual:	www.aguasyaguas.com.co
Funcionario encargado de resolver:	Jefe del Departamento de Servicio al Cliente

CLÁUSULA xxvi) FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Hace parte del presente contrato y es obligatorio de acuerdo con las cláusulas anteriores, el
ANEXO 1
CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES del presente contrato se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor 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 Empresa. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO V
SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLÁUSULA xxvii) SUSPENSION DEL SERVICIO

1. **Suspensión de común acuerdo**

El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa y el suscriptor y los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de la Empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si la Empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. **Suspensión en interés del servicio.** (Artículo 2.3.1.3.2.5.22 Decreto 1077 de 2015).

Es la suspensión que efectúa la Empresa para:

a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

b. 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 o usuario pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriormente citados no constituyen falla en la prestación del servicio.

c. La Empresa deberá informar a la comunidad los términos de la suspensión del servicio, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor.

3. **Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.** (Artículo 2.3.1.3.2.5.23 Decreto 1077 de 2015).

El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la Empresa, en los siguientes eventos:

a. La falta de pago por el término que fije la Empresa, sin exceder en todo caso de tres (3)

períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios que el presente contrato reglamenta.

c. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa.

d. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la Empresa.

e. Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.

f. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Empresa.

g. Aumentar, sin autorización de la Empresa, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.

h. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.

i. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la Empresa.

j. Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.

k. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Empresa o de los suscriptores.

m. Impedir a los funcionarios, autorizados por la Empresa y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

o. No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.

p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la Empresa.

q. Efectuar sin autorización de la Empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

r. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble

careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.

s. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la Empresa con cualquier otra fuente de agua.

4. No procederá la suspensión del servicio por la causal establecida en el Literal a. del numeral 3. de esta Cláusula cuando la Empresa:

   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 de los Servicios Públicos Domiciliarios.

   b. Entregue de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado.

   c. No facture el servicio prestado.

   d. Si la Empresa procede a la suspensión del servicio estando incursa dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

5. La Empresa, en el momento en que realice la suspensión del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo prevé para efecto de notificación.

6. La suspensión del servicio se realizará mediante la manipulación del registro de corte, o en su defecto, a través de mecanismo de taponamiento u otros que permitan a la Empresa la interrupción temporal del servicio. El costo de la suspensión normal con registro antifraude y el costo especial con otros mecanismos, se fijará por parte de la Empresa mediante Directiva de Gerencia atendiendo la regulación vigente, en especial, lo dispuesto en la Resolución CRA 424 de 2007 o aquella que la adicione, modifique o aclare.

7. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones reciprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

8. Haya o no suspensión, la Empresa puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor o usuario.

CLÁUSULA xxviii) RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE

Del restablecimiento del servicio en caso de corte. Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como los intereses moratorios de ley y las tarifas de reconexión. (Artículo 2.3.1.3.2.6.28 Decreto 1077 de 2015).

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio, se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión y cumplido lo dispuesto en el inciso anterior, es obligación de la Empresa reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

Del restablecimiento del servicio en caso de suspensión. Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen las tarifas

de reconexión y reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar.

La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al pago, so pena de perder la Empresa a favor del suscriptor y/o usuario el valor de la sanción por reconexión, el cual deberá abonar a la cuenta de cobro inmediatamente posterior.

En todo caso, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reinstalación del servicio, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido. (Artículo 2.3.1.3.2.6.29 Decreto 1077 de 2015).

CAPITULO VI
FACTURA Y MEDICION DEL CONSUMO

CLÁUSULA xxix) FACTURACIÓN

1. De los requisitos de la factura

La factura expedida por la Empresa deberá contener como mínimo, los siguientes elementos:

1. El nombre de la Empresa: “Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP”.
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. Dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de los descuentos a aplicar por la Empresa cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando sin acción u omisión de las partes durante un período de facturación no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los seis periodos anteriores.
13. 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.

14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.

15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

2. Cobros de otros conceptos asociados a servicios públicos

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

En las facturas expedidas por la Empresa, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, prestados directamente, así como los prestados por otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales.

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

3. Tarifas por otros conceptos de servicios públicos

Los conceptos de suspensión, corte, reinstalación y reconexión del servicio de acueducto se cobrarán de conformidad con la Resolución CRA 424 de 2007 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Los costos directos de conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado se liquidarán teniendo en cuenta los elementos enunciados en el Artículo 2.4.4.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Las tarifas de los demás conceptos asociados a la prestación de los servicios públicos serán fijados por la Empresa mediante Directiva de Gerencia que se publicará en el portal web www.aguasyaguas.com.co.

4. Cobros de otros servicios (Artículo 8 Decreto 2223 de 1996)

La Empresa podrá facturar conceptos propios o en favor de terceros, distintos a los de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, que hubiesen sido autorizados expresamente por el suscriptor y/o usuario.

Cuando el usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para lo cual deberá dirigirse a la sede de la Empresa con el fin de que se le habilite la forma requerida para pago de dichos valores.

La Empresa garantizará las facilidades que permitan al suscriptor y/o usuario cancelar la tarifa correspondiente a los servicios públicos sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. La Empresa no podrá suspender el servicio público por el no pago de

conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.

El valor de los otros conceptos o las cuotas derivadas de sus créditos deberá totalizarse por separado del servicio público respectivo de modo que quede claramente expresado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que este así lo haya aceptado en forma expresa.

Las reclamaciones asociadas a la facturación de los conceptos distintos de los servicios públicos domiciliarios en favor de terceros no serán atendidas por la Empresa. En tal caso el suscriptor y/o usuario deberá presentar la reclamación ante la persona o entidad responsable del suministro de dichos bienes o servicios.

5. Entrega de las facturas

Las facturas se entregarán mensualmente en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio.

La Empresa podrá hacer la entrega de la factura utilizando medios electrónicos (incluyendo la posibilidad de la factura digital, previa aceptación formal y expresa del suscriptor y/o usuario que se conservará en la historia de la matrícula del inmueble, autorización que podrá ser revocada en cualquier momento y que hará que la facturación se vuelva a realizar de la manera convencional para el periodo inmediatamente siguiente), previa autorización del suscriptor o usuario. De igual forma habilitará los mecanismos digitales de consulta y pago a través de la oficina virtual del portal web www.aguasyaguas.com.co.

En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados al contrato **con cinco (5) días calendario de antelación a la fecha de primer vencimiento**, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. La antelación en la entrega de la factura se establece en días calendario en razón a la disponibilidad de los diversos canales de recaudo ofrecidos por la Empresa, que están a disposición del suscriptor y/o usuario todos los días de la semana.

En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales si se llegare a prestar el servicio, la Empresa definirá de manera oportuna el periodo, el sitio de entrega de la factura y la fecha máxima de entrega de esta de tal manera que estos tengan conocimiento del momento en que deben recibir la factura y en caso contrario soliciten duplicado de la misma.

En las zonas en que por razones de seguridad u otras causas ajenas a la Empresa no se puedan entregar las facturas en el domicilio del suscriptor o usuario, esta deberá ser reclamada por el suscriptor o usuario en la sede administrativa de la Empresa o en el lugar que se acuerde entre las partes.

Parágrafo 1: Hacen parte integrante del presente contrato la relación de conceptos que pueden ser cobrados a través de la factura, de conformidad con el artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2: La factura firmada por el representante legal de la Empresa, presta mérito

ejecutivo. (Inciso tercero del Artículo 130 de la Ley 142 de 1994).

6. De la determinación del consumo

Cuando exista medidor de agua, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro. Los períodos de facturación deberán fluctuar entre 28 y 32 días. (Artículo 1.3.21.3 Resolución CRA 151 de 2001).

7. De la determinación del consumo de multiusuarios y/o de usuarios con sistema totalizador.

Se debe entender por Multiusuario, todos aquellos clientes de la Empresa que comparten una sola acometida de entrada en diámetro adecuado para atender las necesidades internas de cada una de las unidades independientes a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo organizado internamente, mediante el uso de redes internas propias, distribuye el agua a cada unidad independiente que conforma el Multiusuario.

Típicamente se conocen como Multiusuarios, los edificios, centros comerciales, unidades residenciales y no habitacionales, conjuntos multifamiliares y residenciales, incluyendo las unidades independientes de dos o más pisos en las cuales, a pesar de haberse independizado el servicio, con matrícula de servicios independiente siguen compartiendo una sola acometida de entrada. El principio general que debe regir la relación entre la Empresa y los Multiusuarios es que la facturación sea igual al consumo registrado o medido; es decir, que los consumos facturados a un grupo de Multiusuarios, debe ser igual a la cantidad de agua suministrada a través de la acometida de entrada en la cual está instalado el medidor totalizador.

La Empresa podrá en el caso de los usuarios denominados Multiusuarios, instalar a su costo un Medidor de Control, localizado en el límite entre la propiedad pública y la propiedad privada, cuya lectura en principio no se empleará en la facturación de consumos.

Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de estas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes, siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como oficinas, porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del edificio o conjunto que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirá haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes.

La forma de determinación de los consumos y facturación de las diferentes modalidades de Multiusuarios deberá ser tal y como se especifica a continuación:

a. **Modalidad I. sistema totalizador.** *Todas las unidades o inmuebles independientes que*

componen la copropiedad tienen Medición Individual a través de un Micromedidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de la misma.

En este evento a cada usuario se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente. El consumo que se cobrará a las áreas comunes a cargo de la administración será la diferencia entre el valor registrado por el medidor totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes, más el valor del cargo fijo correspondiente.

b. **Modalidad II Sistema totalizador.** *Algunas de las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad tienen Medición Individual a través de un Micromedidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de esta y algunas unidades o inmuebles independientes no poseen dicho micromedidor.*

En este evento, a cada usuario que posea micromedidor instalado se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente. El consumo que se cobrará a las unidades o inmuebles que no posean micromedidor y a las áreas comunes a cargo de la administración será la diferencia entre el valor registrado por el medidor totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes; cuyo resultado se dividirá por el número de unidades independientes incluyendo el área común, con el propósito de encontrar el consumo unitario promedio el cual se liquidará con base en las tarifas vigentes para el consumo individual, más el valor del cargo fijo correspondiente.

c. **Modalidad III Multiusuario (resolución CRA 319-2005).** *Ninguna de las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad tienen Medición Individual a través de un Micromedidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de esta.*

Cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales constituida por dos o más unidades independientes no tenga medición individual e independiente de acueducto para cada una de las unidades privadas, y acorde con lo establecido en el Artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015, no sea técnicamente posible que cada acometida cuente con su correspondiente medidor de acueducto, éste será considerado como multiusuario. En tal sentido, se entenderá que la persona jurídica que se origina de la propiedad horizontal de la edificación o el propietario de la misma, según corresponda, constituye un único suscriptor frente a la Empresa, y por tanto para efectos del cobro del servicio la Empresa expedirá una única factura. Para el efecto, las personas antes enunciadas deberán presentar ante la Empresa las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales y especiales que lo conforman. A los multiusuarios de los servicios de acueducto y/o alcantarillado se le cobrará cada servicio conforme a la metodología fijada en el artículo 3 de la Resolución CRA 319 de 2005, o aquella que la adicione, modifique o aclare.

Los servicios a multiusuarios deberán cobrarse mediante una factura para el multiusuario indicando el número de unidades independientes por estrato y sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA y el valor por cargo fijo y por cargo por consumo.

En la facturación de cada servicio la Empresa deberá discriminar el valor de cada

componente del cobro para cada tipo de usuario, para efectos de aplicar los porcentajes de subsidio o contribución que corresponda según el estrato o uso. Para ello, el multiusuario deberá informar a la Empresa el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales y especiales que lo conforman. Sin perjuicio de lo anterior, al interior del multiusuario se distribuirá el consumo total y el cargo fijo.

Cuando el edificio o conjunto cuente con varios medidores generales independientes que corresponda cada uno de ellos a un número plural de unidades privadas, se entenderá que existe un multiusuario por cada medidor. (Resolución CRA 319 de 2005).

Parágrafo 1: En todo caso, los usuarios que hagan parte de un usuario Multiusuario podrán solicitar a la Empresa la instalación de medidores individuales por cada unidad habitacional o no residencial. En este caso los usuarios deberán suministrar la información y documentación que les solicite la Empresa y realizar a su cargo todas las obras requeridas para la instalación de los mismos, pero la Empresa podrá negar la anterior solicitud por razones de carácter técnico. Para el efecto se requiere la aprobación de la asamblea general con el voto favorable de un número plural de propietarios de bienes privados que representen el setenta por ciento (70%) de los coeficientes del respectivo edificio o conjunto. La Empresa no aprobará ni realizará este tipo de obras si el inmueble no se encontrare a paz y salvo con la Empresa por todo concepto.

Parágrafo 2: Todo nuevo suscriptor y/o usuario que tenga la calidad de sistema totalizador y solicite conexión al servicio de acueducto, deberá implementar el tipo de medición y facturación que establece el literal a. del numeral 7. de la presente Cláusula.

CLÁUSULA xxx) IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período 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, durante los últimos seis períodos de facturación, si este 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, se hará con base en los consumos promedios de los tres (3) últimos períodos de facturación de otros suscriptores o usuarios en similares condiciones, medidos con instrumentos y ubicados en el mismo sector o estrato socioeconómico o que realicen la misma actividad en el caso de inmuebles no residenciales, según el caso.

   De no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

   Los mismos procedimientos se aplicarán cuando la Empresa acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
3. Cuando exista la necesidad de medición individual del servicio de alcantarillado por las dificultades técnicas en hacer las mediciones del consumo, se efectuarán de ser posible, aforos o estimaciones de acuerdo al consumo promedio del servicio de acueducto de otros

predios cuya actividad económica es similar, cobrando las tarifas correspondientes a éste servicio, o en su defecto éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CLÁUSULA xxxi) DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO

Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos seis (6) períodos, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para suscriptores y/o usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos ($40m^3$);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para suscriptores y/o usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos ($40m^3$);

c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Se considerará sin consumos históricos válidos aquellos inmuebles que se reporten desocupados o que hayan presentado un cambio de uso.

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. (Artículo 1.3.20.6 Resolución CRA 151 de 2001).

Procedimiento para la investigación de desviaciones significativas y fugas

Investigación de las desviaciones significativas. De acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, en armonía con los artículos 4, inciso 1º del 22 y 35 de la Ley 1437 de 2011 o sus modificaciones, corresponde la Empresa adelantar los procedimientos tendientes a determinar las causas materiales de las variaciones en el consumo según los límites señalados en la presente cláusula. El trámite de la investigación se sujetará a las siguientes reglas:

1. **Impulso de la actuación**

Para dar cumplimiento al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que establece la obligación de las empresas de servicios públicos de ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas, la investigación de posibles desviaciones significativas se iniciará de oficio por parte de la Empresa.

Lo anterior, sin perjuicio de que, de conformidad con el inciso tercero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en el caso de fugas imperceptibles en el interior del inmueble, el suscriptor y/o usuario avise a la Empresa para que le preste ayuda en la detección del sitio y la causa de las mismas, estando aquellos obligados en todo caso a remediarlas a partir de la detección.

Si durante la visita técnica no es posible detectar la ubicación exacta de la fuga imperceptible por causas no imputables a la Empresa, el suscriptor y/o usuario tendrá la responsabilidad de

detectarla y repararla en el plazo de dos meses a partir de la visita técnica efectuada por la Empresa, como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

2. Etapas de la actuación

En cumplimiento del deber de determinar las causas de las desviaciones significativas y de la potestad de reglamentar el trámite interno de las actuaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo, la Empresa observará el siguiente trámite en su orden:

a. **Recolección de Información durante el proceso de lectura.** En el momento en el que se realiza la lectura del medidor la Empresa podrá validar que éste no muestra registros luego de haber cerrado todas las llaves y puntos de consumo; en ese mismo momento la Empresa podrá recopilar pruebas testimoniales que permitan establecer los eventos que originan la desviación tales como una fuga perceptible o una reparación, cambio de hábitos o de uso, entre otros. Cuando el suscriptor y/o usuario declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo según el caso, esta declaración se tomará como causa imputable al suscriptor y/o usuario y por tanto se podrá realizar la facturación del consumo en investigación. De todo ello se dejará constancia en el acta de visita.

b. **Análisis de información histórica del cliente.** La Empresa podrá hacer uso de la información histórica de la instalación que se encuentre registrada en sus bases de datos, tal como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo, cambio de medidores por desarrollo tecnológico, incluyendo el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en estos casos la comparación del consumo en investigación a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. Si con esta información se logra establecer la causa del aumento del consumo, así se señalará y se procederá a efectuar el cobro.

c. **Anuncio de visita o programación de revisión en el inmueble para aclarar la causa de la desviación.** Cuando en el proceso de investigación se deba visitar el inmueble con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa, la Empresa avisará al suscriptor y/o usuario la fecha con una antelación no inferior a tres días hábiles, indicando el día y la franja horaria de la visita; en caso de no poderse llevar a cabo la visita por causa imputable al suscriptor y/o usuario, la Empresa programará una nueva visita. Para la programación de la visita la Empresa podrá hacer uso de los medios electrónicos que le permitan acordar con el suscriptor y/o usuario la fecha respectiva o su modificación, sin que sea necesario acreditar prueba un documento escrito siempre que exista prueba que demuestre que el suscriptor y/o usuario conoció la programación de la visita.

   En aplicación de lo establecido en el numeral 1º del artículo 95 de la Constitución Política, si tras la realización de dos (2) visitas previa y debidamente anunciadas no es posible efectuar el trámite de investigación descrito en el presente procedimiento por causas atribuibles a negligencia, incumplimiento, ausencia o impedimento por parte del suscriptor y/o usuario o por quien habite el inmueble, la Empresa queda eximida de toda responsabilidad y cargará el consumo generado en la siguiente factura.

d. **Revisión externa del inmueble.** Cuando se detecte una desviación significativa de

conformidad con los parámetros definidos en esta Cláusula, la Empresa procederá a la realización de verificaciones externas previas al inmueble, en las cuales, entre otros aspectos, se comprobarán los datos y funcionamiento del medidor y se recopilará y/o confirmará información sobre el consumo. Durante esta actividad se deberán registrar en el formato de visita los siguientes asuntos:

- Todos los datos relativos al medidor o medidores, haciendo énfasis en el estado general del instrumento de medida a efecto de verificar posibles alteraciones, daños, escapes o manipulaciones, haciendo una lectura y verificando la serie del medidor
- Las características de la conexión, incluida la verificación y registro de la forma en que la acometida se conecta a la red de suministro, a efecto de detectar posibles conexiones fraudulentas o derivaciones
- El registro de novedades evidentes relativas al predio, tales como desocupación, demolición, ausencia de cajilla, entre otros

e. **Revisión interna del inmueble.** Cumplidos los pasos de la revisión externa del inmueble, si la misma no resulta suficiente para explicar la causa en la variación del consumo que se investiga, se procederá a la revisión interna del inmueble. En esta fase se dará cuenta, entre otras, de las siguientes circunstancias:

- Número de habitantes del inmueble, incluidos visitantes frecuentes y personas que permanecen en él, así como eventos como vacaciones o reuniones o visitas que hayan podido ocasionar la variación en el consumo
- Cambios recientes efectuados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del servicio, cambio de clase de uso del inmueble, remodelaciones o modificaciones tanto locativas como estructurales del bien que puedan conllevar variación del consumo por razones tales como aumento de puntos hidráulicos, entre otros.

La verificación de alguna de las anteriores condiciones deberá quedar registrada en el formato de visita en el que se reporte la justificación de la variación del consumo.

f. **Revisión interna detallada.** En el evento en que las conclusiones arrojadas con ocasión de la revisión interna del inmueble no sean suficientes para explicar la variación en el consumo, se procederán a verificar en el interior del inmueble los siguientes aspectos:

- Existencia de fugas, humedades o filtraciones perceptibles
- Inspección, inventario y funcionamiento de las instalaciones hidráulicas del inmueble o puntos de consumo
- Revisión e inspección de tanques a efecto de determinar su estado, ubicación y huellas de rebose, siempre que ello fuere posible de hacerse por la Empresa
- Identificación del tipo de sistema y/o fuente de abastecimiento – almacenamiento.

En caso de encontrarse alguna evidencia de fuga perceptible, se informará de ello al suscriptor y/o usuario en la fecha de revisión, indicando que debe gestionar la respectiva

reparación. La circunstancia de la fuga perceptible y la constancia de la información brindada al suscriptor y/o usuario serán asentadas en el formato de visita.

g. **Prueba de cierre de puntos hidráulicos.** Se verificará la existencia de fugas garantizando que todos los puntos hidráulicos estén cerrados. En este caso se constatará si el medidor registra consumo. Una vez verificado que estando cerrados durante un tiempo prudencial todos los puntos hidráulicos el medidor no registra consumo, se procederá a abrir un punto hidráulico y si el medidor registra en tal caso consumo no será necesario efectuar la prueba del geófono o cualquier otra en que se use un equipo técnico. En caso contrario, se considerará la posible existencia de una fuga imperceptible. El resultado de esta prueba será documentado en el formato de visita.

h. **Prueba del geófono o mediante cualquier otro instrumento técnico.** Se realizará prueba de geófono o a través de cualquier otro instrumento técnico, sobre las redes internas del inmueble de acuerdo con la ubicación indicada por el suscriptor y/o usuario, únicamente cuando con ocasión de la prueba de cierre de puntos hidráulicos el medidor registre consumo.

i. **Prueba de verificación metrológica del medidor.** El retiro del medidor para su revisión en un laboratorio acreditado se dará en los siguientes eventos: (a) cuando en la prueba de apertura de puntos hidráulicos no se registre consumo en el medidor; (b) cuando luego de las verificaciones señaladas en los puntos anteriores, tales como aumento temporal o definitivo de habitantes del inmueble, cambios de uso o de hábitos o situaciones físicas perceptibles, no sea posible determinar la causa de la desviación significativa; y; (c) por solicitud expresa del suscriptor y/o usuario evento en el cual se dará aplicación al inciso 2º del artículo 40 de la Ley 1437 de 2011 o sus modificaciones respecto de la obligación de asumir los costos asociados a la práctica de la prueba técnica solicitada.

   En el formato que la Empresa entregue a quien atienda la visita se dejará constancia expresa del derecho que tiene el suscriptor y/o usuario de controvertir las pruebas obtenidas o de solicitar otras.

j. En los casos en que un suscriptor y/o usuario o la persona que atienda la diligencia se nieguen a firmar el formato de visita, la Empresa hará firmar el documento por un testigo y dejará en el inmueble copia del mismo en donde consten los resultados de la visita; los datos e información así obtenida tendrán plena validez, incluso si no se logra la obtención de la firma del testigo, caso en el cual el personal de la Empresa dejará la constancia respectiva, la que se entenderá rendida bajo la gravedad del juramento y de resultar falsa tendrá las consecuencias penales respectivas.

3. Resultados de la investigación, cobros del servicio y actuaciones en caso de detección de aumento de consumo justificado, fuga perceptible y fuga imperceptible.

Mientras no se establezca la causa de la desviación el consumo en investigación no será cobrado.

De conformidad con el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 la Empresa no podrá exonerar del pago de los servicios públicos a ninguna persona natural o jurídica y, en consecuencia, si luego

de la investigación respectiva no se identifica la causa de la desviación ni una fuga perceptible o imperceptible se tendrá que el consumo fue efectivamente la causa de la desviación significativa, estando el suscriptor y/o usuario obligado al pago de este.

Si el suscriptor y/o usuario insiste en que no efectuó el consumo o que existe una fuga, dado que la Empresa ya agotó el procedimiento de investigación, les corresponderá a aquellos demostrar la existencia de la fuga bajo el principio de la carga dinámica de la prueba contenido en el artículo 167 de la Ley 1564 de 2012, según el cual incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen.

Si determinada la causa se encuentra que existe un consumo adicional justificado, por ejemplo, por un mayor número de habitantes o por una fuga perceptible u otra causa, la Empresa cargará el mayor costo al suscriptor y/o usuario.

Cuando se detecte la causa de la desviación o fugas perceptibles o imperceptibles la Empresa informará al suscriptor y/o usuario, incluso en la misma visita, lo siguiente: (i) que cuenta con un plazo de dos meses para remediarlas, para lo cual la Empresa podrá ofrecer y cobrar este servicio, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de hacerlo por otros medios; (ii) que las reparaciones se efectuarán por cuenta y riesgo del suscriptor y/o usuario; y, (iii) que durante este tiempo la Empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, luego de lo cual se cobrará el consumo medido. De todo ello se dejará constancia en el formato de visita.

4. Garantía del debido proceso

Es deber de LA EMPRESA investigar las desviaciones significativas frente a consumos reales registrados, garantizando el debido proceso al suscriptor y/o usuario. Para tal efecto la Empresa agotará las siguientes etapas en su orden:

a. Hacer la verificación previa de información que permita establecer las causas de la desviación según los señalado en este procedimiento.
b. Anunciar y practicar una visita en caso de requerirse, según los pasos señalados en los numerales anteriores.
c. Investigar la causa de la variación del consumo para lo cual aplicará el trámite descrito en el presente procedimiento.
d. Informar los resultados de la investigación según lo previsto en el presente procedimiento.
e. Practicar y valorar las pruebas, incluidas aquellas que el suscriptor y/o usuario pretenda hacer valer en la investigación, en los términos del artículo 40 de la Ley 1437 de 2011 o sus modificaciones.

5. Comunicación de los resultados de la investigación

La Empresa informará por cualquier medio idóneo los resultados de la investigación al suscriptor y/o usuario.

Contra la factura que contenga el resultado de la investigación, el suscriptor y/o usuario podrá presentar los reclamos respectivos, según lo establecido en el artículo 152 y siguientes de que

trata el Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

6. Uso de medios electrónicos

En desarrollo de lo establecido en la Ley 527 de 1999, en los artículos 53 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 o sus modificaciones y del Decreto Ley 019 de 2012, durante el trámite de la investigación la Empresa podrá hacer uso de los medios electrónicos y podrá también digitalizar los expedientes y adelantar las actuaciones en forma virtual, incluidas las comunicaciones.

Para efectos de adelantar las comunicaciones de todo lo actuado, el suscriptor y/o usuario o quien habite el inmueble o atienda la diligencia podrá indicar en el formato de visita un correo electrónico para tales efectos.

CLÁUSULA xxxii) EXCEPCIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE MICROMEDIDORES

En las zonas conformadas en su mayoría por usuarios de estratos 1 y 2 y que presenten niveles de micromedición inferiores al 50% de los usuarios pertenecientes a las mismas, la Empresa, en lugar de instalar micromedidores a cada usuario, podrá efectuar, para los efectos previstos en el presente capítulo, la sectorización física de las redes de distribución respectivas.

Una vez realizada tal sectorización, se instalarán macromedidores a la entrada del sector correspondiente y se estimará el volumen de agua a ser distribuido proporcionalmente entre los usuarios del sector correspondiente que no estén micromedidos.

En todo caso, el consumo a distribuir entre los usuarios macromedidos al interior de cada zona exceptuada de micromedición, será establecido de la forma establecida en el Artículo 2.1.1.13 de la Resolución CRA 151 de 2001, o aquella que la adicione, modifique o aclare.

Parágrafo 1. De conformidad con el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, lo dispuesto en la presente Cláusula no podrá ser interpretado o aplicado de forma tal que resulte en una restricción al derecho del usuario de solicitar, en cualquier momento, la instalación de micromedidores; ni el derecho de la Empresa a instalarlos.

Parágrafo 2. El catastro de usuarios micromedidos y no micromedidos, dentro de la zona exceptuada de micromedición se actualizará como mínimo una vez al año, para efectos de establecer el valor de los parámetros respectivos en la fórmula de determinación del consumo del Artículo 2.1.1.13 de la Resolución CRA 151 de 2001.

Parágrafo 3. Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y en virtud de lo establecido en el numeral 9.4 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a obtener información clara, veraz y oportuna sobre las lecturas del macromedidor.

CLÁUSULA xxxiii) DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO

De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, la Empresa aplicará los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La Empresa cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a

contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

La Empresa cumplirá con los estándares establecidos en las cláusulas, en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigor de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Parágrafo 1. Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base en el régimen de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare, y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el Artículo 86 ibídem.

Parágrafo 2. El descuento total para reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

CLÁUSULA xxxiv) ESTÁNDARES DE SERVICIO

La Empresa se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

INDICADORES DE SERVICIO - APS PEREIRA												
Estándar de servicio	Unidad	Meta del estándar	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7	Meta año 8	Meta año 9	Meta año 10
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto.	100%	796	801	806	811	817	822	827	833	838	844
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Continuidad de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de alcantarillado.	100%	1.068	1076	1085	1093	1104	822	827	833	838	844
Calidad de alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100 % del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos -PSMV	2,74	14,08	24,89	40,33	58,43	75,18	89,64	90,03	90,42	100

Continuidad de alcantarillado	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36
IQR- Indicador de reclamos comerciales	(reclamos/1.000 suscriptores/ por periodo de tiempo analizado)	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

INDICADORES DE SERVICIO - APS DOSQUEBRADAS											
Estándar de servicio	**Unidad**	**Meta del estándar**	**Meta año 1**	**Meta año 2**	**Meta año 3**	**Meta año 4**	**Meta año 5**	**Meta año 6**	**Meta año 7**	**Meta año 8**	**Meta año 9**	**Meta año 10**
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto.	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Continuidad de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36	98.36
IQR- Indicador de reclamos comerciales	(reclamos/1.000 suscriptores/ por periodo de tiempo analizado)	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

CLÁUSULA xxxv) ESTÁNDARES DE EFICIENCIA

La Empresa se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

INDICADORES DE EFICIENCIA - APS PEREIRA												
Acueducto	**Estándar de eficiencia**	**Meta y gradualidad**	**Meta año 1**	**Meta año 2**	**Meta año 3**	**Meta año 4**	**Meta año 5**	**Meta año 6**	**Meta año 7**	**Meta año 8**	**Meta año 9**	**Meta año 10**
Nuevos suscriptores residenciales de acueducto.	Dimensión de Cobertura POIR	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	123.231	124.032	124.838	125.649	126.466	127.288	128.115	128.948	129.786	130.630
IPUF* - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar (m3/suscriptor/mes)	<=6 m³/suscriptor/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	6,81	6,72	6,63	6,54	6,45	6,41	6,36	6,32	6,27	6,23
CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/suscriptor/mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Artículo 26 de la Resolución CRA 688/14.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	8.020,68	7.720,27	6.326,72	5.661,93	4.997,14	4.997,14	4.997,14	4.997,14	4.997,14	4.997,14
COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Artículo 33 de la Resolución CRA 688/14.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	8.855,68	8.738,08	8.620,48	8.375,83	8.215,88	8.055,93	8.055,93	8.055,93	8.055,93	8.055,93

CUP - Costos Unitarios Particulares de acueducto ($/m3)	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos.	No incrementar los costos.	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95
INDICADORES DE EFICIENCIA - APS DOSQUEBRADAS												
Acueducto	**Estándar de eficiencia**	**Meta y gradualidad**	**Meta año 1**	**Meta año 2**	**Meta año 3**	**Meta año 4**	**Meta año 5**	**Meta año 6**	**Meta año 7**	**Meta año 8**	**Meta año 9**	**Meta año 10**
Nuevos suscriptores residenciales de acueducto.	Dimensión de Cobertura POIR	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	1.173	1.173	1.173	1.173	1.173	1.173	1.173	1.173	1.173	1.173
IPUF* - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar (m3/suscriptor /mes)	<=6 m³/suscriptor/ mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	6,81	6,72	6,63	6,54	6,45	6,41	6,36	6,32	6,27	6,23
CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/suscriptor/ mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Artículo 26 de la Resolución CRA 688/14.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	8.020,68	7.720,27	6.326,72	5.661,93	4.997,14	4.997,14	4.997,14	4.997, 14	4.997,14	4.997,14

COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/suscriptor/ mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Artículo 33 de la Resolución CRA 688/14.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	8.855,68	8.738,08	8.620,48	8.375,83	8.215,88	8.055,93	8.055,93	8.055, 93	8.055,93	8.055,93
CUP - Costos Unitarios Particulares de acueducto ($/m3)	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos.	No incrementar los costos.	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95	34,95

INDICADORES DE EFICIENCIA - APS PEREIRA

Alcantarillado	Estándar de eficiencia	Meta y gradualidad	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7	Meta año 8	Meta año 9	Meta año 10
Nuevos suscriptores residenciales de alcantarillado.	Dimensión de Cobertura POIR	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	118.436	119.512	120.597	121.690	122.794	123.616	124.443	125.276	126.114	126.958
DACAL- Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (Suscriptores)	Disminución de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado.	Reducir el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR y el plan de incorporación de suscriptores.	194	173	151	130	108	86	65	43	22	0
CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado ($/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Artículo 26 de la Resolución CRA 688/14.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	4.359,71	4.184,10	3.422,23	3.051,20	2.680,17	2.680,17	2.680,17	2.680,17	2.680,17	2.680,17

COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado ($/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Artículo 33 de la Resolución CRA 688/14.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	3.382,95	3.293,96	3.204,97	3.070,83	2.966,79	2.862,75	2.862,75	2.862,75	2.862,75	2.862,75
CUP - Costos Unitarios Particulares de alcantarillado ($/m3).	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos.	No incrementar los costos.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

CAPITULO VII
RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

CLÁUSULA xxxvi) DETERMINACIÓN Y CAUSAS

El suscriptor o usuario se obliga a efectuar un uso apropiado del servicio, a no manipular ni el instrumento de medida, ni la acometida, ni los elementos que la integran y, por consiguiente, a pagar el consumo real del servicio que recibe.

El suscriptor y/o usuario comprende, entiende, y es consciente de que la Empresa no puede trabajar a perdidas, de allí que, si el consumo fue usado y no se pagó la cantidad real del mismo, se deba examinar cada caso en particular para proceder a realizar un proceso de recuperación de consumos dejados de facturar.

La constitucionalidad de dicha recuperación se encuentra en la protección que tiene la Empresa de cobrar por el servicio que se usó sin que se hubiera facturado ni pagado, y adicionalmente porque con ello no se le está trasladando a los demás usuarios de la Empresa el comportamiento de aquel usuario y/o suscriptor que no cumple correctamente con la ejecución contractual, comprometiendo la suficiencia financiera de la prestación del servicio. (Sentencia SU 1010 de 2008).

Para la determinación de los consumos dejados de facturar se tendrán en cuenta algunos de los siguientes métodos:

a. Recuperar con base en consumos de promedios anteriores antes de la causa de la distorsión del consumo.
b. Recuperar recurriendo a la comparación con usuarios que tengan hábitos de uso de consumo, actividades similares al del usuario y/o suscriptor que tiene la presunta irregularidad.
c. Recuperar los consumos con base en aforo individual.

En cuanto a las razones o causas para emplear alguno de los métodos anteriores de recuperación de consumos dejados de facturar se pueden señalar:

a. Causas relacionadas con desviaciones significativas de consumo
b. Causas relacionadas con consumos, bienes o servicios dejados de facturar por error u omisión de la Empresa
c. Causas relacionadas con acciones u omisiones del usuario y/o suscriptor
d. Causas relacionadas con conductas de hacer o no hacer del usuario que sean dolosas de conformidad con la parte final del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, en cuyo caso se empleará un espacio especial de recuperación de esos consumos

Es una obligación de la Empresa investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa se debe hacer la factura con base en promedios de periodos anteriores, o de usuarios en circunstancias similares. Aclaradas las causas, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor, según sea el caso. (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994).

De acuerdo con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 existen dos momentos fácticos relacionados con la no facturación oportuna, por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, estableciendo una caducidad a favor de los usuarios y/o suscriptores de cinco meses, en virtud de lo cual pasado dicho lapso, sin que la Empresa hubiera cobrado los bienes o servicios que prestó, no podrá pretenderse su cobro, y de hacerlo, estará frente a cobros inoportunos. Simultáneamente contempla una situación favorable para la Empresa en el sentido de que si se comprueba el dolo del suscriptor y/o usuario, ya no sólo se tendrá derecho a cobrar los últimos cinco meses en caso de ser procedente, sino meses superiores a los anteriores, siempre que se compruebe el dolo del suscriptor y/o usuario, y el nexo causal entre lo que se pretende cobrar por encima de esos cinco meses y la conducta dolosa del usuario en relación con esos consumos, bienes o servicios dejados de cobrar.

La recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar por causas relacionadas con dolo del suscriptor y/o usuario, no puede tomarse como una sanción pecuniaria, en razón a que se está ante una recuperación económica de consumos, bienes o servicios dejados de facturar que es legítima, desde el punto de vista contractual, legal y de la misma jurisprudencia[2].

CLÁUSULA xxxvii) TÉRMINO PARA ADELANTAR LA RECUPERACIÓN

a. **Por desviaciones significativas de consumo.** De conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, la Empresa tendrá cinco meses desde el momento en que se presenta la desviación significativa del consumo de qué trata el artículo 149 de la Ley 142 de 1994[3], para determinar la causa de la desviación y facturárselo al suscriptor y/o usuario. Pasado este tiempo, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora para determinación de la causa de la desviación y la facturación, la Empresa perderá el derecho a cobrar los consumos dejados de facturar producto de la desviación significativa del consumo.

[2] Sentencia SU 1010 de 2008
[3] Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2011. Desviaciones significativas.

b. **Por consumos dejados de facturar o desviaciones significativas del consumo con presunto dolo del suscriptor y/o usuario.** De conformidad con la parte final del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no existirá el límite de tiempo que contempla el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y podrá entonces efectuarse su facturación pasados aún los cinco meses.

c. **Por consumos dejados de facturar o desviaciones significativas del consumo sin causas imputables al suscriptor y/o usuario del servicio, ni a la Empresa.** La Empresa cuenta con cinco (5) meses, a partir de la fecha en que entregó la factura del mes en que se generaron los consumos que se pretenden recuperar, para efectuar el cobro por dicho concepto.

d. **Después de la creación de la matricula y puesta en servicio un predio nuevo o una independización del servicio y la necesidad de medición.** La Empresa deberá asegurar que una vez se efectúe la conexión al servicio de acueducto y/o alcantarillado (independiente), el predio cuente con su instrumento de medida, pasados seis meses después de la creación y puesta en funcionamiento del servicio público domiciliario, sin que se haya instalado el instrumento de medida, la Empresa perderá el derecho a recibir el precio del servicio.

CLÁUSULA xxxviii) CARGA DE LA PRUEBA

De conformidad con el Código General del Proceso[4], incumbe a las partes probar los supuestos de hecho que persiguen los efectos jurídicos que las normas consagran, así mismo debe darse garantía de lo dispuesto en el Artículo 133 de la Ley 142 de 1994 en cuanto a lo que constituye un abuso de la posición dominante, en este caso trasladar la carga de la prueba al suscriptor y/o usuario, máxime cuando el dolo de que trata el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, es un dolo de carácter civil, por consiguiente no se admite una presunción de culpa, y es a la Empresa a quien le corresponde probar que existió dolo por parte del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA xxxix) MATERIALIZACIÓN DEL DEBIDO PROCESO

A. La actuación previa antes de facturar los consumos dejados de cobrar:

En los procesos adelantados para la determinación de consumos dejados de facturar, la Empresa garantizará al suscriptor/y usuario el derecho de defensa antes de que se incluya el valor dentro de la factura, esto es, desde cuando se inicia la investigación que impidió la medición adecuada de los consumos reales del predio. En virtud de lo anterior la Empresa procederá de la siguiente manera:

1. **Visita técnica de terreno (inspección técnica).**

   La visita técnica de terreno que la Empresa haga al predio o sitio de prestación del servicio de acueducto y/o alcantarillado en razón del derecho de revisión consagrado en el numeral 18 de la Cláusula xxii) del presente contrato y en los artículos 143 y 145 de la ley 142 de 1994, tendrá que ejecutarse en presencia del suscriptor y/o usuario; y en la misma deberá

[4] Ley 1564 de 2012

levantarse inspección técnica que contenga cuando mínimo lo siguiente:

a. Objeto de la inspección técnica adelantada por la Empresa
b. Nombre y firma de los colaboradores de la Empresa que realizan la inspección técnica
c. Dirección del predio
d. Fecha de la inspección técnica
e. Número de matrícula o código del predio
f. Teléfono del predio, si lo tiene
g. Hora de inicio y terminación de la revisión
h. Datos del medidor y/o medidores instalados en el predio
i. Nombre y firma del suscriptor y/o usuario que atiende la inspección técnica; en caso de que el suscriptor y/o usuario se niegue a firmar, se dejará constancia de la ejecución de esta labor a través de un testigo (ajeno a la Empresa).

   NOTA. Cuando la persona o alguna de las personas que atendieron la inspección técnica no sepa, no pueda o no quiera firmar, el colaborador de la Empresa encargado de la inspección técnica expresará esa condición en el acta de inspección bajo la gravedad del juramento, que se entenderá prestada con su firma.
j. Datos de la acometida y tipo de medición encontrados
k. Relación de los sellos o guayas encontradas e instaladas en el equipo de medida (en caso de que aplique o que decidan implementarlos)
l. Relación y descripción de las irregularidades encontradas en la acometida
m. . Relación y descripción de las irregularidades encontradas en el medidor
n. Relación si la anomalía encontrada fue corregida o no en el momento de la visita
o. Relación de los elementos probatorios recolectados el momento de la revisión
p. Relación del material documental, fotográfico y de video obtenido
q. Las demás observaciones que consideren las partes necesarias relacionar dentro del acta de inspección técnica
r. Constancia de haber informado al suscriptor y/o usuario que tiene derecho a solicitar asesoría y/o participación de un técnico particular, o de cualquier persona, para que sirva de testigo en el proceso de revisión, en un plazo máximo de treinta (30) minutos
s. Se dejará constancia dentro del acta de inspección técnica que copia del acta ha sido entregada al suscriptor y/o usuario.

Actividades que pueden ejecutarse como consecuencia de la inspección técnica. Si en la inspección técnica la Empresa encuentra ausencia de sellos, ruptura de sistema de guayas, o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, o que los sellos o las guayas no coinciden con los instalados, se podrá retirar el equipo de medida y se remitirá a un laboratorio debidamente acreditado.

La Empresa podrá remplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que aquellos han sido violados o retirados. En caso de que en posterior visita técnica se encuentren nuevamente anormalidades en los sellos o las guayas de seguridad, tal situación se tomará como un indicio grave en contra del suscriptor y/o usuario.

Si la Empresa decide retirar el medidor con el propósito de determinar técnicamente la existencia de anomalías o presuntas irregularidades en el instrumento de medición, dejará constancia en el acta de inspección técnica de la necesidad de retiro del instrumento de medida, y de considerarlo necesario podrá instalar un medidor temporal o provisional mientras efectúa la revisión en laboratorio, el medidor que se instale temporal o provisionalmente se dejará en calidad de comodato.

Una vez retirado el medidor, la Empresa adoptará medidas para evitar su menoscabo. En todo caso, el aparato de medida se embalará de manera apropiada para el efecto, asegurando que tal y como se retira del instrumento de medida y se hace su embalaje llegue al laboratorio para que allí se efectúen las verificaciones técnicas de rigor. El laboratorio de medidores será el que determine la Empresa, o el que escoja el suscriptor y/o usuario, en caso de la última opción, se deberá garantizar que el laboratorio esté o se encuentre debidamente acreditado, los costos de dichas pruebas correrán por cuenta del suscriptor y/o usuario del servicio.

Renuencia o prohibición por el Suscriptor y/o Usuario para atender la inspección técnica. En caso que el suscriptor y/o usuario no atienda la visita o no designe a un delegado para el efecto, se asumirá que existe omisión por parte de éste, lo cual dará lugar para que la Empresa ejecute la inspección técnica con la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio. En caso de que el suscriptor y/o usuario se muestren renuentes, niegue, imposibilite la ejecución de la inspección técnica se tomará como un indicio grave en su contra. Si el suscriptor y/o usuario no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio siempre que la Empresa pueda soportar, aunque sea de manera indiciaria, la presencia de una posible irregularidad. De todo lo anterior se dejará constancia en el acta de inspección técnica y se entregará copia de esta.

No se ejecutará la suspensión del servicio, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por la Empresa.

2. **Apertura del procedimiento administrativo de recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar.**

Traslado de Material Probatorio. Si del examen del acta de inspección técnica, y/o del resultado de las pruebas de laboratorio de metrología debidamente acreditado, y/o del resto del material probatorio recaudado, y que tendrá plena validez de conformidad con la Ley 1564 de 2012 (medios de prueba), la Empresa logra establecer que las condiciones encontradas en el predio o sitio donde se presta el servicio o donde llega el servicio domiciliario objeto de visita, tuvo origen un consumo, bien o servicio que no fue registrado, ni cobrado al suscriptor y/o usuario, la Empresa dará apertura al procedimiento administrativo de recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar, mediante información remitida al suscriptor y/o usuario, dando relacionamiento del material probatorio colectado por la Empresa con el fin de respetar su derecho fundamental al debido proceso, lo que debe permitirle el ejercicio de aportar pruebas, ejercer la contradicción, hacerse parte dentro de la

actuación, interponer recursos, cada una de esas garantías en su debida oportunidad procesal.

Para determinar el consumo dejado de facturar se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Cláusula 39 del presente anexo técnico.

A efectos de ejercer el derecho de contradicción que le asiste al suscriptor y/o usuario, éste contará con quince (15) días hábiles contados a partir del envió de la información remitida por la Empresa, para discutir o debatir el material probatorio que le fue puesto a disposición, presentar los descargos que estime apropiados y/o solicitar la práctica de pruebas que considere conducentes para la actuación que ha iniciado la Empresa.

El acto a través del cual se da inicio al procedimiento administrativo de recuperación de consumos dejados de facturar se proferirá dentro de los 30 días siguientes contados a partir del día de la inspección técnica donde fue hallada la anomalía o irregularidad, de no haberlo efectuado en este tiempo tendrán que irse descontando periodos, de acuerdo con las siguientes reglas:

- Decisión o acto de inicio de procedimiento administrativo de recuperación de consumos proferida dentro del día cero al día 30, cinco periodos de facturación.
- Decisión o acto de inicio de procedimiento administrativo de recuperación de consumos proferida dentro del día 31 al día 60, cuatro periodos de facturación.
- Decisión o acto de inicio de procedimiento administrativo de recuperación de consumos proferida dentro del día 61 al día 90, tres periodos de facturación.
- Decisión o acto de inicio de procedimiento administrativo de recuperación de consumos proferida dentro del día 91 al día 120, dos periodos de facturación.
- Decisión o acto de inicio de procedimiento administrativo de recuperación de consumos proferida dentro del día 121 al día 150, un periodo de facturación.
- Decisión o acto de inicio de procedimiento administrativo de recuperación de consumos proferida después del día 151, cero periodos de facturación.

Parágrafo. Existencia de dolo del suscriptor y/o usuario. Cuando la Empresa compruebe el dolo del suscriptor no se aplicarán las reglas descritas anteriormente, y en ese orden de ideas, se efectuará la recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar con la retroactividad que se logre demostrar por encima del término establecido como regla general en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, siempre y cuando se evidencie el nexo causal, es decir, la causa de los consumos, bienes o servicios dejados de facturar, y el dolo del suscriptor y/o usuario.

3. Decisión empresarial frente a los consumos, bienes o servicios dejados de facturar.

Vencido el plazo establecido para la presentación de los descargos, la Empresa tomará decisión administrativa frente a los consumos, bienes o servicios dejados de facturar, dentro de los treinta días hábiles siguientes, vencido este término sin que se haya proferido decisión, la Empresa perderá el derecho a continuar con la actuación, incluidos los casos donde se

haya probado dolo del suscriptor y/o usuario del servicio.

La decisión administrativa deberá contener los hechos encontrados al momento de la inspección técnica (situación fáctica, análisis de las pruebas allegadas e incorporadas al procedimiento, su valoración), un análisis de los descargos presentados por el suscriptor y/o usuario, o la manifestación de no haberse efectuado los mismos, los argumentos jurídicos, la determinación de los consumos, bienes o servicios dejados de facturar, el método empleado para su determinación, y la indicación de que contra esa decisión proceden los recursos de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. La decisión deberá ser notificada de conformidad con los artículos 66 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

a. Detalle del procedimiento de citación y notificación de la decisión administrativa.

La decisión administrativa proferida será notificada personalmente al suscripto y/o usuario, conforme a los parámetros establecidos en los artículos 66, 67, 68, 69 ,71 y 72 de la Ley 1437 de 2011.

La Empresa le enviará una citación por correo certificado y/o mensajería especializada dentro de los cinco (5) días siguientes de la expedición de la Decisión Administrativa a la última dirección reportada por el suscriptor y/o usuario o en su defecto la que figure en el Sistema de Administración Comercial de la Empresa, con el fin de que comparezca a notificarse personalmente dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de envío de la citación, en las oficinas que para tal efecto designe la Empresa.

Vencido ese término, si el suscriptor y/o usuario no comparece a notificarse personalmente, la Empresa procederá a notificar la decisión empresarial mediante aviso cumpliendo uno a uno los parámetros de artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. El aviso deberá ser enviado al sexto día hábil después de haberse vencido el término para la notificación personal.

En caso de que no pueda surtirse la notificación por aviso en la dirección o predio que se tiene referido para el efecto, en garantía del debido proceso se dejará constancia de ello en el expediente, y se procederá de inmediato a la publicación del aviso en un sitio visible de la Empresa, por el término de cinco días hábiles, e igualmente se publicará en la página web de la Empresa. (Concepto Consejo de Estado 2316 del 4 de abril de 2016).

b. Vía Administrativa. Detalle del procedimiento de recursos de reposición y en subsidio de apelación.

La Vía Administrativa es un elemento vital en defensa de los intereses del suscriptor y/o usuario, pues se convierte en una herramienta con la que se puede pedir la reconsideración de la decisión en sede de la propia la Empresa, adicionalmente es el canal a través del cual puede activarse la competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que en dicha entidad se conozcan en sede de apelación las decisiones proferidas por la Empresa, y adicionalmente habilita la posibilidad de acudir en control de legalidad ante la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo en medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, de allí la relevancia de que se haga un detalle de sus disposiciones, más que un simple ejercicio de remisiones normativas.

Los recursos de reposición y en subsidio de apelación deben ser interpuestos en el mismo momento, y a pesar de que primero se surte el recurso de reposición, y luego se concede y resuelve la apelación, no hacerlo en el mismo momento hace que las decisiones administrativas seguramente no alcancen sede judicial o quede agotada en incorrecta forma la vía administrativa.

De estos recursos deberá hacerse uso dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Los recursos deben reunir ciertos requisitos o lo que se denominan presupuestos procesales, sin los cuales se corre el riesgo de que sean rechazados por quien tiene la competencia legal para analizar los mismos de forma y de fondo. Los requisitos son:

1. Interponerse dentro del plazo legal, cinco días hábiles siguientes al acto de notificación, cualquiera que haya sido esta última
2. En caso de usar apoderado que no requiere, deberá estar debidamente acreditado, por representante legal en caso de estar actuando en nombre de una persona jurídica de derecho público o privado
3. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente
4. Relacionar las pruebas que pretenda hacer valer
5. Indicar el nombre y la dirección de la persona que presenta el recurso para efectos de notificación.
6. El suscriptor y/o usuario, deberá interponer los recursos ante el empleado de la Empresa que profirió el acto
7. Deberá efectuar el pago de las sumas no reclamantes o que reconoce deber en caso de que aplique

Si el suscriptor y/o usuario no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, la Empresa los rechazará de plano y la decisión quedará en firme.

Presentado los recursos de reposición, y/o reposición y en subsidio de apelación la Empresa estará en del deber de resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. La Empresa una vez interpuesto los recursos los admitirá o rechazará.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

Si el suscriptor y/o usuario solo interpuso el recurso de reposición este se resolverá y no procederá el de apelación. En caso de que la Empresa rechace el recurso de apelación, el suscriptor y/o usuario podrá interponer el recurso de Queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación

de la decisión que rechace el recurso de apelación.

No proceden en contra de actos de trámite, preparatorios o de ejecución tales como: la información sobre anomalías o irregularidades (acto de apertura al procedimiento administrativo de recuperación de consumos, bienes o servicios, traslado de material probatorio).

La decisión administrativa quedará en firme cuando:

1. Desde el día siguiente a la notificación de la decisión de los recursos interpuestos
2. Se haya renunciado expresamente a ellos
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos.

Ejecutoriado el acto administrativo de cobro de consumos, bienes o servicios dejados de facturar la Empresa exigirá su pago.

La Empresa incluirá en la factura el valor de consumos, bienes o servicios dejados de facturar; la factura que contenga el respectivo cobro prestará mérito ejecutivo; sobre los consumos, bienes o servicios dejados de facturar que se lleven a la factura se podrán generaran intereses a las tasas establecidas en la Cláusula xlv) del presente contrato, dependiendo de si se trata de un usuario residencial o no residencial.

Vencido el plazo para el pago de los consumos, bienes o servicios dejados de facturar, si no se han cancelado, la Empresa procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

No procederán recursos contra la decisión en firme y/o la factura que contenga el cobro de consumos, bienes o servicios dejados de facturar, si con estos se pretende discutir un asunto que debió debatirse en el trámite investigativo en el que se liquidaron consumos, bienes o servicios dejados de facturar.

B. Cobrar los consumos dejados de facturar y revelarle al usuario con el envío de la factura las pruebas correspondientes que lo soportan.

En caso de que la Empresa decida cargar los consumos, bienes o servicios dejados de facturar, sin aplicar el procedimiento administrativo definido en las cláusulas anteriores, y en su defecto cargue estos valores en la factura de servicios públicos, deberá hacer llegar con la última las pruebas al suscriptor y/o usuario que soportan tal cobro, esa remisión deberá llevarse a cabo mediante correo certificado o especializado, y en la factura deberá estar discriminado a que equivalen estos valores.

El suscriptor y/o usuario que esté en desacuerdo con los valores cobrados por consumos, bienes o servicios dejados de facturar y dados a conocer en la respectiva facturación, tendrá derecho a interponer recursos contra los mismos hasta dentro de los cinco meses siguientes de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Si el suscriptor y/o usuario paga la factura a través de la cual se cobran los consumos, bienes o servicios dejados de facturar, no se entenderá ese pago como una aceptación tácita del cobro y tendrá la caducidad del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 para poner en protesto o reclamación tales conceptos, vencido dicho periodo los consumos, bienes o servicios dejados de facturar quedarán en firme y contra ellos no procederán recursos.

CLÁUSULA xl) COBRO DE INSPECCIONES TÉCNICAS

Las inspecciones técnicas en terreno y al equipo de medida efectuadas por la Empresa para la investigación de consumos dejados de facturar serán cobradas al suscriptor y/o usuario por un costo equivalente al valor de tres (3) SMDLV**,** cuando la causa sea imputable al suscriptor y/o usuario, lo cual deberá quedar debidamente demostrado por la Empresa y comunicado al suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA xli) COBRO POR ADECUACIÓN DE INSTALACIONES

En los casos en los que la Empresa detecte anomalías en las instalaciones (acometida), elementos de seguridad (cajas, sellos, guayas, entre otros) en los equipos de medida, la Empresa realizará las adecuaciones de las instalaciones y/o cambio del equipo, de tal manera que se garantice una correcta medición del consumo y un acceso permanente al sitio de ubicación del equipo de medida para la toma de lecturas, o revisiones periódicas. Los valores por estos conceptos le serán facturados al suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA xlii) ACCIÓN PENAL

En caso de que el procedimiento administrativo de recuperación de consumos arroje indicios de la comisión del delito de defraudación de fluidos por parte del suscriptor y/o usuario, la Empresa presentará la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

CLÁUSULA xliii) CONTRATO DE TRANSACCIÓN

La Empresa y el suscriptor y/o usuarios podrán, haciendo uso de las facultades que le otorgan los artículos 32 y 132 de la Ley 142 de 1994 y los artículos 2469 y 2470 del Código Civil, acudir al derecho privado de orden comercial y civil para efectuar contrato de transacción. Esta herramienta podrá ser usada antes de iniciar el procedimiento de recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar, o en cualquier estado del proceso, incluso después de iniciada la competencia en sede de apelación de la SSPD, si el recurrente desiste expresa y voluntariamente del recurso.

Suscrito el contrato de transacción o en firme la decisión, la Empresa incluirá el valor transado en la factura la cual hará llegar al suscriptor y/o usuario para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, la Empresa procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

CAPITULO VIII
CONDICIONES DE PAGO, INTERESES Y COBRO DE LAS SUMAS ADEUDADAS

CLÁUSULA xliv) CONDICIONES DE PAGO

Las facturas que se emitan en desarrollo del Contrato de Condiciones Uniformes, y en cuanto incluyan solo valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta; y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas, en los bancos, corporaciones, establecimientos comerciales y centros de recaudo con los cuales la Empresa hubiese efectuado convenio para el efecto. Todo suscriptor o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada.

La cartera vencida y otros conceptos que se facturen podrán ser financiados de acuerdo con la Política de Cartera que fije la Empresa mediante Directiva de Gerencia, la cual hará parte de las relaciones con los suscriptores y/o usuarios.

Parágrafo: En el evento que la Empresa llegue a facturar de manera conjunta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, totalizará por separado cada servicio, y expresará el valor total facturado por la prestación de los tres (3) servicios; el suscriptor deberá pagar en forma conjunta el valor total de los tres (3) por tratarse de servicios públicos domiciliarios de saneamiento básico facturados conjuntamente con el servicio público domiciliario de acueducto.

CLÁUSULA xlv) INTERESES DE MORA

En el evento en que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del Contrato de Servicios Públicos, la Empresa podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos, así:

1. Inmuebles residenciales: con la tasa de interés moratorio establecida en el artículo 1617 del Código Civil equivalente al 6% anual. (Sentencia C-389 de 2002).

2. Inmuebles no residenciales: con la tasa de interés del artículo 884 del Código de Comercio. o las normas que lo modifiquen, adicionen o subroguen, equivalente a una y media veces la tasa de interés bancario corriente.

CLÁUSULA xlvi) COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las deudas derivadas del contrato de servicios públicos podrán ser cobradas ante la jurisdicción competente.

Hace parte del presente contrato y es obligatorio de acuerdo con las cláusulas anteriores, el

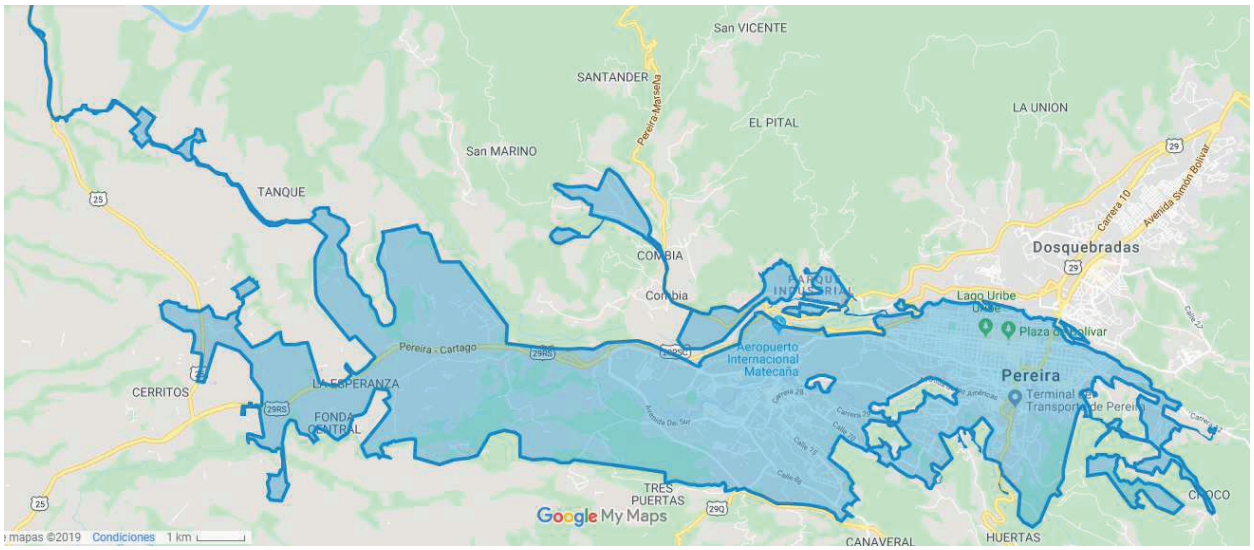
ANEXO 1
CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

1) ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El área en la que se prestarán los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la Empresa está comprendida dentro del Área Metropolitana de Centro Occidente,

conformada por los municipios de Pereira y Dosquebradas, en el departamento de Risaralda, de acuerdo con la siguiente delimitación:

Servicio de acueducto:



Servicio de alcantarillado:



Al interior de las áreas anteriormente descritas, se excluyen aquellas que, por disposiciones legales, ambientales o de ordenamiento territorial no pueden ser objeto de presentación de los servicios públicos domiciliarios, tales como los suelos de protección[5], las zonas de reserva para carreteras de la red vial nacional[6], zonas de alto riesgo, entre otras.

[5] Artículo 35, Ley 388 de 1997
[6] Artículo 7, Ley 1228 de 2008

2) FACTIBILIDAD TECNICA

La Empresa definirá la factibilidad técnica para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en las diferentes zonas del perímetro sanitario establecido con base en las directrices trazadas en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado y el Plan de Ordenamiento Territorial o con cualquier estudio técnico que a bien estime necesario para tal efecto.

3) VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN

La Empresa dentro de las áreas del perímetro urbano, está en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas.

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 Empresa 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 los planes 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 la ejecución 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, el prestador está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

En ningún caso la Empresa podrán exigir los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias. (Artículo 2.3.1.2.4. Decreto 1077 de 2015).

4) TÉRMINO PARA RESOLVER LA SOLICITUD DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN

La Empresa deberá decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata 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. (Artículo 2.3.1.2.5 Decreto 1077 de 2015).

5) PRESTACIÓN EFECTIVA DE LOS SERVICIOS PARA PREDIOS UBICADOS EN SECTORES URBANIZADOS

La Empresa tiene la obligación de 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 a la Empresa, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

Parágrafo. Para el efecto de lo dispuesto en el presente título, la Empresa debe articular sus planes de ampliación de prestación del servicio, sus planes de inversión y demás fuente de financiación, con las decisiones de ordenamiento contenidas en los planes de ordenamiento territorial y los instrumentos que los desarrollen y complementen, así como con los programas de ejecución de los planes de ordenamiento contenidos en los planes de desarrollo municipales y distritales. (Artículo 2.3.1.2.6 Decreto 1077 de 2015).

6) TRÁMITE ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD) DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN

En caso de que la Empresa le comunique al peticionario la no disponibilidad inmediata del servicio, la Empresa deberá remitir dentro de los cinco (5) días siguientes a su negativa, copia de la misma comunicación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los análisis que sustenten tal decisión y demás soportes.

La negativa de la Empresa a otorgar la viabilidad y disponibilidad inmediata deberá ser motivada desde el punto de vista técnico, jurídico y económico, y soportada debidamente con los documentos respectivos, teniendo en cuenta dentro de los elementos de análisis, lo contenido en el plan de obras e inversiones de la Empresa y los planes de ordenamiento territorial.

En el evento en que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no encuentre probados los argumentos de la Empresa para la negativa de la disponibilidad inmediata de servicio, en el acto administrativo que así lo establezca, ordenará a la Empresa el otorgamiento de dicha viabilidad y disponibilidad. En caso de que la Empresa incumpla con el otorgamiento de la viabilidad y disponibilidad, el expediente se remitirá al funcionario competente de la SSPD para efectos de que imponga las sanciones a que haya lugar.

En caso de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios encuentre probados los argumentos de la Empresa, así deberá consignarlo en el respectivo acto administrativo, el cual deberá ser comunicado al solicitante y al ente territorial para los efectos establecidos en el artículo 50 de la Ley 1537 de 2012, así como para dar cumplimiento a las inversiones previstas en materia de servicios públicos en los programas de ejecución de los planes de ordenamiento territorial.

La actuación que adelante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se surtirá de

conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Artículo 2.3.1.2.7 Decreto 1077 de 2015).

7) PROHIBICIÓN DE REQUISITOS ADICIONALES PARA VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PROYECTOS DE URBANIZACIÓN

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, teniendo en cuenta lo definido en el decreto 1077 de 2015.

En los planes de ordenamiento territorial, las reglamentaciones municipales o distritales o en los reglamentos técnicos u operativos que expidan los prestadores de servicios no se podrán incluir requisitos, exigencias o estudios adicionales a los establecidos en la normatividad expedida por el Gobierno Nacional. En el evento de existir cualquier discrepancia se dará aplicación estricta a lo definido en el decreto 1077 de 2015.

Tampoco podrán solicitar, en los casos de proyectos con licencia de construcción vigente, la reposición, adecuación o construcción de redes, o la presentación de estudios, alternativas técnicas para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, disposición de las aguas residuales o la caracterización de los vertimientos.

La violación a lo establecido en este título dará lugar a que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adelante las actuaciones correspondientes dentro del marco de sus competencias, e imponga las sanciones a que haya lugar. (Artículo 2.3.1.2.8 Decreto 1077 de 2015).

8) PARAMETROS MINIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para la normal prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y para garantizar las condiciones mínimas de acuerdo con las normas vigentes que rigen estos servicios, la Empresa observará los parámetros de: Ubicación y Distribución de redes, Capacidad de captación, bombeo, transporte y tratamiento de agua cruda; capacidad hidráulica de las redes de distribución; presiones disponibles en las redes secundarias de acueducto y capacidad de los colectores y redes secundarias de alcantarillado.

9) CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

a. La Empresa garantizará la calidad de la prestación del servicio de acueducto en lo concerniente a continuidad y uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por exigencias técnicas, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otras prestaciones atípicas.

b. Además, la calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, como lo establecen los estándares exigidos en la normatividad vigente, en especial con los establecidos en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007. La Empresa efectuará oportunamente las labores de mantenimiento en las redes de alcantarillado a su cargo para garantizar a los usuarios la recolección, el transporte y disposición final de sus aguas residuales, igualmente efectuará oportunamente las labores de mantenimiento de las redes de acueducto.

c. La Empresa prestará el servicio durante 24 horas diarias en la semana siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas en las cuales la Empresa especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.

d. La Empresa prestará el servicio de acueducto de acuerdo con las condiciones técnicas y topográficas de cada zona observando lo dispuesto en artículo 61 de la Resolución 330 de 2017, Reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico.

e. La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.

10) REQUISITOS TÉCNICOS DE LAS ACOMETIDAS O CONEXIONES INDIVIDUALES

Para poder contar con las acometidas individuales de los servicios de acueducto y alcantarillado todo inmueble deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas:

a. El inmueble deberá tener acceso definido a la vía pública,

b. Las redes interiores de acueducto y alcantarillado deben tener una construcción técnica individual e independiente de acuerdo con las normas hidráulicas y sanitarias vigentes.

Parágrafo: Los inmuebles que afecten o sean afectados por otros predios con servidumbres de acueducto y/o alcantarillado, deberán conectarse a las redes de la Empresa, siempre y cuando haya disponibilidad del servicio

11) CARACTERISTICAS DE LAS ACOMETIDAS O CONEXIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

La acometida de acueducto estará constituida por un tramo único de tubería, de diámetro y características específicas en función del caudal a suministrar, con la calidad de los materiales que las normas técnicas determinen y un registro o llave de corte instalado en la cámara de registro del medidor con la tapa conforme lo determina la Empresa en las *Especificaciones Técnicas de Acometidas de Acueducto*.

El registro o llave de corte, así como la acometida en su conjunto, serán maniobrados únicamente por el personal de la Empresa o personal que ésta autorice, quedando expresamente prohibida su manipulación por los suscriptores y/o usuarios, quienes dispondrán, para su propia utilización, de una válvula de contención instalada en la cámara de registro.

La determinación de las características de la acometida, su instalación, conservación y operación, serán siempre competencia exclusiva de la Empresa, quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del usuario.

El sistema de alcantarillado es separado, lo que significa que las aguas servidas deben ser vertidas por conductos diferentes a los de drenaje para las aguas lluvias. La conexión domiciliaria de alcantarillado tendrá un diámetro mínimo de 6 pulgadas y debe construirse teniendo en cuenta las *Especificaciones Técnicas de Acometidas de Alcantarillado*.

Hacen parte del presente Anexo los siguientes diagramas:

1. Acometida o conexión de acueducto con diámetro menor o igual a dos pulgadas (2")
2. Acometida o conexión de alcantarillado

Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la Empresa, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran. (Parágrafo, Artículo 2.3.1.3.2.3.8 Decreto 1077 de 2015).

12) SOLICITUD DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Toda acometida o conexión de acueducto y/o alcantarillado, así como su renovación o mejora estará sujeta a previa autorización de la Empresa. La solicitud deberá contener además de los requisitos legales de carácter general, los siguientes:

a. Características del predio a servir y el uso que se le dará al agua.
b. Plano o esquema de localización del predio a servir. Para de predios mayores a 1.000 metros cuadrados se exigirá plano de localización expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, vinculado a la red geodésica del Área Metropolitana, el proyecto hidrosanitario debidamente aprobado por la Empresa, el cual incluirá: la descripción del proyecto, las memorias de cálculo de las redes hidráulicas y pluviales; y los planos correspondientes con los detalles de obra civil requerida.

13) UNIDAD DE ACOMETIDA POR USUARIO

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. La Empresa podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la Empresa podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes. (Artículo 2.3.1.3.2.3.9 Decreto 1077 de 2015).

14) CALIDAD DE LA INSTALACION

La observación sobre deficiencias en la calidad de la instalación de la acometida, deberán hacerse dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de la puesta en servicio, transcurridos los cuales se entenderá que la acometida funciona a satisfacción del usuario; sin perjuicio a la garantía de buen servicio del medidor y la acometida, otorgada por la Empresa por un lapso no inferior a tres (3) años.

15) EXTENSIÓN DEL SERVICIO

Siempre que, a juicio de la Empresa, las acometidas de acueducto o de alcantarillado no puedan efectuarse normalmente, por no existir redes locales frente al inmueble o no tener suficiente capacidad instalada; deberán ser prolongadas o ampliadas. Se reconocerá al suscriptor o usuario, el excedente de las necesidades del proyecto, de conformidad con las normas y especificaciones técnicas de la Empresa.

La concesión de nuevos suministros en puntos que aún situados dentro del perímetro urbano se encuentren en lugares abastecidos o no, que requieran una modificación o ampliación de las instalaciones existentes, estará siempre supeditada a la factibilidad de garantizar el servicio en las condiciones de calidad y continuidad que exige la Ley. Como consecuencia de la situación descrita, cuando sea necesario efectuar una prolongación, ampliación o mejora de la red local de acueducto o de alcantarillado, será por cuenta del beneficiario la totalidad de los gastos en que se incurra.

16) CAMBIO DE LOCALIZACIÓN DE LA ACOMETIDA

Es atribución exclusiva de la Empresa, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de esta, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a 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 regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida. (Artículo 2.3.1.3.2.3.10 Decreto 1077 de 2015).

17) AMPLIACIONES Y PROLONGACIONES DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

a. Las obras de ampliación se ejecutarán de manera general por la Empresa y excepcionalmente por contratistas debidamente autorizados.
b. El material de la instalación podrá ser suministrado por la Empresa o por cuenta del autorizado; y en todo caso supervisado por ésta.
c. La dirección, supervisión y vigilancia de las ampliaciones de la red, se realizarán directamente por la Empresa, quien fijará asimismo las condiciones y especificaciones técnicas que deberán ser fielmente aplicadas en la ejecución de las obras.
d. En las ampliaciones de redes ejecutadas por terceros, una vez terminadas a satisfacción de Empresa, deberá suscribirse un acta de entrega y recibo por las partes, la cual deberá contener los planos récord con indicación de las especificaciones del proyecto ejecutado, debidamente suscrito por personal competente, anexando las pruebas a que haya lugar, conforme a las normas de control de calidad exigidas por la Empresa.
e. Las prolongaciones de redes deberán ser efectuadas de manera general por predios de dominio público. No obstante, cuando por circunstancias justificadas, a juicio de la Empresa, no sea posible dar cumplimiento a lo previsto en esta cláusula, la Empresa estará obligada a obtener la respectiva servidumbre en los términos de los artículos 57, 117 y concordantes de la Ley 142 de 1994.

18) OBLIGATORIEDAD DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO

Siempre que se celebre un contrato para la prestación del servicio de acueducto, se instalará el correspondiente medidor de agua para registrar el consumo del servicio. En todo caso, la instalación de medidores se exige por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y las normas que la adicione, reemplacen o desarrollen, normas éstas que hacen obligatoria la medición, salvo en los casos especiales que en ellas se establecen.

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. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La Empresa 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.

La Empresa ofrecerá 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 y seis (36) meses, dando libertad al 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.

La Empresa 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 Empresa 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 está por fuera del rango de error admisible. (Artículo 2.3.1.3.2.3.12 Decreto 1077 de 2015).

19) DE LOS MEDIDORES GENERALES O DE CONTROL

En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o 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. (Artículo 2.3.1.3.2.3.13 Decreto 1077 de 2015).

20) MEDIDORES PARA GRANDES CONSUMIDORES NO RESIDENCIALES

Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Artículo 2.3.1.3.2.3.14 Decreto 1077 de 2015).

21) PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL MEDIDOR

Catastro de medidores

La Empresa administrará un registro sistematizado que le permita llevar el catastro de medidores instalados su área de prestación del servicio, para garantizar que los mismos se revisan, reparan o reemplazan cada que su política de parque de medidores establece que pueden presentar situaciones de afectación de la medida, previa verificación de condiciones técnicas en laboratorio, excepto cuando el cambio es por tecnología.

Calibración de medidores

La Empresa, en ejercicio de lo dispuesto en el Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuará a través de laboratorio debidamente acreditado por la ONAC[7], la calibración y revisión de los medidores con la frecuencia y oportunidad necesarias.

Compra de bienes necesarios para la obtención o utilización del servicio.

En virtud de lo establecido en el numeral 9.2 del artículo 9o y en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a escoger el proveedor de los bienes necesarios para la obtención o utilización de los servicios prestados por la Empresa y esta deberá aceptarlos siempre y cuando los mismos satisfagan las características técnicas señaladas en el presente contrato. (Artículo 9 Resolución CRA 413 de 2006)

Instalación del medidor por primera vez.

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

En todo caso, al instalar un equipo de medida, 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 consagradas en el Contrato de

[7] Organismo Nacional de Acreditación de Colombia

Servicios Públicos.

Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, las personas prestadoras podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado. (Artículo 10 Resolución CRA 413 de 2006).

Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones

En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la Empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio de este y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, la Empresa dará aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la Empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente título sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, la Empresa podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario. Si este último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 4º del siguiente título. (Artículo 12 Resolución CRA 413 de 2006).

Retiro del medidor

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el título anterior del presente contrato.

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

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo 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 establecida en el título ***"Instalación del medidor por primera vez"***. 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.

La Empresa será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

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

En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC-. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales. (Artículo 13 Resolución CRA 413 de 2006).

Cambio de medidor por mal funcionamiento.

Si como resultado de la visita (previa, técnica o de rutina), se retira temporalmente el medidor y conforme a la revisión técnica hecha por el laboratorio de la Empresa o contratado por ella, se determina que es necesario el cambio definitivo del medidor, esta situación deberá ser informada por escrito al usuario o suscriptor anexando el informe técnico emitido por el laboratorio que realiza la revisión y calibración de los medidores acreditado por la ONAC.

La revisión del medidor por el laboratorio debe adelantarse con sujeción al término señalado en el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es

decir, máximo 30 días hábiles desde el momento de su retiro durante la visita. En la comunicación en la que la Empresa informe los resultados del análisis del laboratorio se podrá incluir la cotización del valor por concepto de suministro e instalación del medidor y el derecho que le asiste al usuario o suscriptor a reemplazarlo o repararlo por su cuenta.

Si el suscriptor o usuario en uso de su derecho, decide reparar el medidor, o adquirirlo a quien a bien tenga, deberá entregarlo a la Empresa con el objeto de que lo calibre en el laboratorio acreditado por la ONAC. Una vez calibrado, la Empresa procederá a instalarlo y entregará copia de la respectiva certificación del laboratorio y dejará constancia en el Acta de Instalación.

El usuario dispondrá de un (1) período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor; vencido este plazo, la Empresa procederá a instalar el nuevo instrumento de medición por cuenta del usuario, el cual le será facturado atendiendo lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

En todo caso, el prestador deberá ofrecer financiamiento a los suscriptores residenciales de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de suministro e instalación, obra civil o reemplazo del aparato, plazo que deberá ser por lo menos de 3 años, dando libertad al usuario de pactar un período más corto, de conformidad con lo estipulado en el artículo 97 de la Ley 142 de 1994.

Si el usuario accede voluntariamente a que el medidor sea reemplazado como consecuencia del informe emitido por el laboratorio o durante la visita, la Empresa debe informar al usuario el derecho de adquirirlo por su cuenta quién bien tenga o de adquirirlo al prestador. Si esta decisión se toma durante la visita, se dejará constancia en la respectiva acta de la aceptación voluntaria del usuario al cambio definitivo del medidor. También se dejará constancia en el Acta sobre la información del derecho a adquirirlo por su cuenta en los términos señalados en este título.

La Empresa no puede, aún en el evento de detectar la manipulación del medidor, reemplazarlo definitivamente durante la visita. En este caso, requiere del informe del laboratorio y solamente podrá retirarlo y dejar uno provisional hasta tanto el laboratorio emita el informe. Pero cuando durante la visita se observe que el instrumento de medida está totalmente destruido, la Empresa podrá retirarlo e instalar uno provisional, sin que previamente sea necesario llevarlo al laboratorio. Esta situación deberá quedar plasmada en la respectiva Acta.

En caso de que el empleado o contratista enviado por la Empresa para realizar alguna labor, dañe la acometida y/o el medidor, los costos de reparación y/o cambio deberán ser asumidos por la Empresa. En el acta de visita deberá quedar constancia del daño ocurrido.

En todo caso, cuando se reemplace el medidor, el que fue reemplazado debe ser entregado al suscriptor por ser el propietario de este, salvo que él indique por escrito lo contrario. También podrá mantenerse en custodia el aparato de medición hasta tanto culmine la respectiva actuación administrativa. (Circular interna SSPD 006 de 2007).

Cambio de medidor por desarrollo tecnológico.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el usuario está obligado a cambiar el medidor cuando la Empresa demuestre que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En este evento, la Empresa le comunicará por escrito al usuario tal decisión, incluyendo la cotización por concepto de

suministro e instalación del equipo de medida, y le concederá un plazo igual a un período de facturación para que lo adquiera por su cuenta a quien bien tenga, o para que se lo solicite a la Empresa. Vencido este plazo la Empresa procederá a remplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.

Cuando el cambio del medidor se produce por razones de cambio de tecnología, no se requiere que el medidor cambiado este fallando, pues el mero avance tecnológico es causa suficiente para cambiar el aparato de medida.[8]

En desarrollo de este procedimiento la Empresa garantizará el debido proceso y derecho de defensa del usuario conforme a lo señalado en la normatividad vigente.

Retiro no autorizado de equipos de medida

La Empresa no podrá retirar el medidor sin el cumplimiento del debido proceso mencionado en los títulos anteriores.

El retiro del medidor por parte del usuario, por cualquier circunstancia, es considerado retiro no autorizado y podrá dar lugar, previo procedimiento administrativo, a la suspensión del servicio por parte de la Empresa, de acuerdo con lo previsto en el literal i. del numeral 3. de la Cláusula 1)a)xxvii) del presente contrato.

El usuario o suscriptor se hará responsable por los daños que le ocasione al medidor y asumirá el valor de los costos que genere tal conducta.

Protección de los medidores para llevarlos al laboratorio

Como parte del debido proceso al usuario, la Empresa debe adoptar las medidas necesarias de seguridad y cuidado para proteger el medidor desde el momento en que es retirado hasta el momento en que se inicie la revisión por el laboratorio, así como cuando vaya a ser colocado nuevamente en el predio del suscriptor o usuario, una vez culminado el proceso de verificación.

El usuario podrá dejar en el acta de visita las constancias que considere necesarias respecto de la forma como se procedió, por parte del empleado o contratista de la Empresa. En el informe emitido por el laboratorio se hará una descripción detallada de las condiciones físicas externas e internas en las cuales fue recibido el medidor en sus instalaciones y debe contener información relacionada con el rango de error de medición que es considerado como admisible o no admisible, así como su aptitud para seguir registrando o no el consumo del predio.

El suscriptor, o usuario, tiene el derecho a estar presente en la revisión técnica del equipo de medida en el laboratorio acreditado, observar las operaciones, firmar el acta correspondiente y obtener una copia de ésta.

La Empresa debe comunicar al usuario o suscriptor el derecho que tiene de asistir, junto con alguien que lo asesore, a la revisión técnica del equipo de medida en el laboratorio acreditado, para lo cual se le informará con una antelación no inferior a diez (10) días hábiles, de acuerdo con el término probatorio previsto por el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo

[8] Concepto SSPD 271 de 2012.

y de lo Contencioso Administrativo.

22) CARÁCTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO

Todos los medidores deberán cumplir con la norma técnica NTC vigente.

Tipo de suscriptor	Diámetro (“)	Tipo	Rango dinámico mínimo / error admisible	Telemetría
Residencial	≥ ½” y ≤ 1”	Volumétrico	R160	Preequipado
Residencial	≥ 1”	Definido por la Empresa		Sí
Gran consumidor no residencial (> 10.000 m^3/mes)	Todos	Error ≤ 1% de todo el caudal Q		Sí
Gran consumidor no residencial (≥ 1.000 y < 10.000 m^3/mes)	Todos	Error ≤ 5% entre el caudal mínimo (Q_1 y el caudal de transición (Q_2) y ≤ 2% entre el (Q_2) y el caudal de sobrecarga (Q_4)		Sí

Todo suscriptor potencial que solicite el servicio de acueducto, y pueda ser considerado por la Empresa como gran consumidor en los términos del presente artículo, deberá implementar el tipo de medición que le corresponda.

Todos los medidores deberán cumplir con la normatividad vigente y con la aprobación de la Empresa.

23) LOCALIZACIÓN Y SELLOS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO

a. El medidor debe quedar instalado en la cámara de registro en el andén del inmueble o en una caja de protección localizada en la pared de la fachada a una altura de punto cuatro metros (0.4 Mts) del nivel del andén o del antejardín en el lugar conveniente para facilitar su lectura, su mantenimiento y para controlar cualquier derivación que pudiera existir en el inmueble.

b. En todos los inmuebles de nueva construcción, multifamiliares o multiusuarios los medidores se centralizarán en un gabinete común de la edificación, ubicados de tal forma que permitan la medición del consumo en cada unidad de aquella. La instalación de los gabinetes de medidores se ajustará a lo dispuesto en las normas técnicas de la Empresa. Antes del medidor se instalarán dos (2) llaves en el sentido del flujo, una llave o registro de corte y una llave de paso o contención, con sus correspondientes válvulas de retención; con el fin de facilitar su mantenimiento por parte de la Empresa. La llave de corte dispondrá de un aditamento de seguridad que garantice la operación exclusiva de la Empresa.

c. Una vez instalado el medidor, la Empresa colocará en el mismo los sellos de protección, asegurando el control de verificación que exige la norma técnica correspondiente.

24) CARACTERISTICAS Y MANIPULACIÓN DEL MEDIDOR

a. La Empresa fijará el tipo y el diámetro del medidor conforme a los datos sobre caudal requerido calculado por la Empresa. Si el consumo no corresponde al declarado por el suscriptor o usuario, la Empresa cambiará el medidor por otro adecuado, cargando los gastos que se produzcan al suscriptor o usuario.

b. Una vez instalado el medidor, sólo podrá ser manipulado por los empleados de la Empresa, para cuyo efecto serán instalados los sellos correspondientes cuantas veces se proceda con su instalación o mantenimiento.

25) MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS

Suscriptores o usuarios con fuentes alternas de abastecimiento

La Empresa exigirá bajo su supervisión, la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales para aquellos usuarios que se abastecen de agua provenientes de fuentes alternas y que utilizan las redes de alcantarillado. Los costos que se incurran en dichas obras serán asumidos directamente por el suscriptor o usuario. La factura se liquidará con base en el aforo del total de agua consumida.

Las partes podrán de común acuerdo estimar mediante algún instrumento técnico de medida el volumen de vertimiento a la red de alcantarillado. Art. 146 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con el Artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015.

Condiciones de la solicitud

Los suscriptores y/o usuarios que deseen acceder a la opción de medición de vertimientos, deberán presentar una solicitud ante la Empresa anexando la siguiente información:

1. Caracterización de los vertimientos de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.3.4.17. del Decreto 1076 de 2015.

2. Permiso de vertimientos, si a ello hubiere lugar, conforme a la normatividad vigente.

Trámite de la solicitud

La Empresa responderá la solicitud para acceder a la opción de medición de vertimientos, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud.

Los suscriptores y/o usuarios deberán manifestar si la adquisición del dispositivo y/o la construcción de la estructura de medición, se realizará con la Empresa. Así mismo, deberán manifestar si existen dispositivos y/o estructuras de medición de vertimientos instalados o construidas, para que la Empresa realice una revisión dentro del término de tiempo definido en el trámite de la solicitud.

La solicitud deberá ser aprobada cuando se verifique por la Empresa que es técnicamente factible la medición de los vertimientos y su negativa sólo procederá con fundamento en razones técnicas debidamente soportadas por la Empresa.

La decisión de la Empresa en relación con la negativa a la opción de medición de vertimientos se regirá por lo dispuesto en el Capítulo VII – Defensa de los Usuarios en Sede de la Empresa, artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

Se entenderá que es técnicamente factible la medición de los vertimientos, cuando sea viable la instalación del dispositivo y/o la construcción de la estructura de medición y adicionalmente, se permita el acceso para realizar actividades de mantenimiento, reparación, calibración, retiro y toma de lecturas.

Se deberá instalar el número de dispositivos y/o estructuras de medición necesarios para medir la totalidad de los vertimientos, atendiendo las características técnicas establecidas en el numeral 26) del presente Anexo.

Plazo mínimo de la opción de medición de vertimientos

Los suscriptores y/o usuarios del servicio de alcantarillado a quienes se les apruebe una solicitud para acceder a la opción de medición de vertimientos y cumplan las condiciones establecidas en el presente Anexo, deberán mantenerse en esta opción durante un plazo mínimo de doce (12) meses.

El plazo mínimo de la opción de medición de vertimientos se prorrogará automáticamente por periodos iguales. Los suscriptores y/o usuarios deberán notificar su intención de no continuar con la opción de medición de vertimientos, avisando a la Empresa por escrito con antelación mínima de un (1) período de facturación a la fecha de vencimiento del plazo mínimo o cualquiera de sus prórrogas.

Una vez los suscriptores y/o usuarios manifiesten a la Empresa su decisión de no continuar con la opción de medición de vertimientos, en el siguiente período de facturación, se volverá a facturar el servicio sin medición de vertimientos.

Obligaciones de los suscriptores y/o usuarios

Sin perjuicio de las demás obligaciones contenidas en la Cláusula 1)a)xxii) del presente Contrato, los suscriptores y/o usuarios a quienes se les apruebe una solicitud para acceder a la opción de medición de vertimientos, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Asumir los costos de adquisición e instalación del dispositivo y/o la construcción de la estructura de medición de vertimientos, que cumpla con las características técnicas del numeral 26) del presente Anexo.

2. Asumir los costos del mantenimiento del dispositivo y/o estructura de medición, así como aquellos relacionados con asegurar la salubridad e higiene del sitio de medición.

3. Dar cumplimiento a los parámetros y a los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales de aguas residuales domésticas y no domésticas (ARnD) que establece la Resolución 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.

4. Presentar la caracterización de sus vertimientos a la Empresa, de conformidad con lo

establecido en el artículo 2.2.3.3.4.17. del Decreto 1076 de 2015 o aquel que lo modifique, adicione, aclare o sustituya.

5. Tramitar la licencia de construcción, si a ello hubiere lugar, conforme a la normatividad vigente.

Calibración de los dispositivos y/o estructuras de medición de vertimientos

Todos los dispositivos y/o estructuras de medición de vertimientos deberán contar con la certificación de calibración correspondiente, expedida por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC para la calibración de dispositivos de medición de fluidos líquidos y/o estructuras de medición de vertimientos, para lo cual se deberá seguir lo dispuestos en los artículos 2.2.1.7.9.5 (Realización de ensayos en laboratorios) y 2.2.1.7.16.3 (Laboratorios de Calibración Industrial) del Decreto 1074 de 2015[9].

Término para la instalación de los dispositivos y/o estructuras de medición

Una vez aprobada la solicitud de la opción de medición de vertimientos, cuando el suscriptor y/o usuario haya solicitado que la Empresa instale los dispositivos y/o estructuras de medición de vertimientos, la misma deberá realizarse en el término máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha de la aprobación, al cabo de los cuales iniciará la medición efectiva de los vertimientos.

La Empresa podrá cobrar al suscriptor y/o usuario solicitante los costos directos en los que incurra para estos efectos, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.4.4.2 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.

Cuando el suscriptor y/o usuario opte por adquirir el dispositivo o construya la estructura de medición con alguien diferente a la Empresa, éste o aquella deberá ser instalada en el término máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha de la aprobación. La Empresa deberá verificar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su instalación, el cumplimiento de las características técnicas establecidas en el presente contrato.

Del régimen de acometidas y medidores del servicio público domiciliario de alcantarillado.

Para efectos de la medición de vertimientos, los suscriptores y/o usuarios y la Empresa, deberán guardar total observancia del régimen de acometidas y medidores establecido en el Libro 2, Parte 3, Título 1, Capítulo 3, Sección 2, Subsección 3 del Decreto 1077 de 2015, así como de lo establecido en las Resoluciones CRA 413 de 2006 y 457 de 2008, o las que las modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan, en lo que sea pertinente para esta opción de medición de vertimientos aplicable al servicio público domiciliario de alcantarillado.

Facturación

En el período de facturación en el que sea instalado el dispositivo y/o la estructura de medición se seguirá facturando el consumo de alcantarillado con base en la medición del servicio público domiciliario de acueducto. A partir del siguiente periodo de facturación se realizará el cobro del

[9] *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"*

consumo del servicio público domiciliario de alcantarillado con base en la medición de vertimientos y la factura deberá incluir el volumen medido de vertimientos.

El período de facturación del servicio público domiciliario de alcantarillado deberá coincidir con el periodo de facturación del servicio público domiciliario de acueducto.

Se deberán medir las aguas residuales de aquellos suscriptores y/o usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al sistema de alcantarillado y soliciten la presente opción de medición de vertimientos.

Las aguas lluvias no se consideran vertimientos y no serán objeto de medición si no se mezclan con vertimientos antes de descargar en las redes del alcantarillado.

Se deberán tener en cuenta las disposiciones para la facturación y cobro del servicio previstas en el inciso segundo del artículo 146 y el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, así como lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.

El cargo por consumo a aplicar a los suscriptores y/o usuarios en la opción de medición de vertimientos, corresponderá al cargo por consumo resultante de la aplicación de la metodología tarifaria que se encuentre vigente para el servicio público domiciliario de alcantarillado, calculado en el estudio de costos y tarifas de la Empresa.

26) CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL DISPOSITIVO Y/O ESTRUCTURA DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición compatibles con el sistema de telemetría de la Empresa, los cuales deberán funcionar de forma continua e ininterrumpida con el fin de establecer los volúmenes totales de vertimiento para cada periodo de facturación.

Tales dispositivos o estructuras deberán cumplir las siguientes especificaciones:

Tipo	Tecnología correlación cruzada
Características técnicas del transmisor	
La fuente de alimentación	100 a 240 V AC,-15%/+ 10%, 47 a 63 Hz o 10 a 35 V DC
Conexión de suministro	Enchufe con abrazaderas de terminal de jaula de resorte
Máximo. consumo de energía	AC: 30 VA/DC: 20 W
Consumo de energía	1x POA-V2U1 + 1x i-sensor + 1 relé energizado, 230 V AC: (redondeado) 14 W
Recinto	- Material: aluminio y plástico - Peso: aprox.1150g
Protección	IP20, resistencia a los golpes IK08
Condiciones de funcionamiento	- Clase de protección I - Categoría de sobretensión II - Grado de contaminación II - Unidad de aire acondicionado para uso en altitudes de hasta

	3000 m sobre MSL. En voltajes de relé > 150 V el uso está restringido a una altitud de máx. 2000 m (unidades de CA y CC)
Temperatura de funcionamiento	DC:-20 ° c a + 70 ° c AC:-20 ° c a + 65 ° c
Temperatura de almacenamiento	-30 ° c a + 80 ° c
máximo. temperatura ambiente. para la instalación y operación	+ 50 ° c
máximo. Humedad	80%, sin condensación
Monitor	Pantalla de luz diurna
Programación	Modo de diálogo con pulsador rotativo y teclas de función
Conexión	Enchufe con abrazaderas de terminal de jaula de resorte
Entradas	- 1 x 4-20 mA para nivel externo (sonda de 2 hilos) - 1 x RxTx-bus para el sensor de ultrasonidos de aire NIVUS tipo OCL - 1 x (tipo S1) o 7 x (tipo m3) 0/4-20 mA con reconexión de 12 bits para el nivel externo, punto de consigna del controlador externo y almacenamiento de datos de unidades externas, precisión ± 0,4% del valor final del rango de medición (20 mA), carga 91 Ohm - 2 x (tipo S1) o 10 x (tipo m3) entrada digital - 1 (tipo S1) o 1- 3 (tipo m3) sensores de velocidad (POA, CS2 o EBM Electronic Box + CSM) conectables
Salidas	- 2 x (tipo S1) o 4 x (tipo m3) 0/4-20 mA, carga 500 Ohm, - resolución de 12 bits, precisión superior a ± 0,1% a 20 ° c (superior a ± 0,4% a-20 ° c... + 70 ° c) - 1 x relé biestable SPDT (Typ S1), carga máxima 230 V AC/2 A (cos. 0,9), corriente mín. de conmutación 100 mA - 1 x (tipo S1) o 6X (tipo m3) relé (s) SPDT, carga máxima 230 V AC/2 A (cos. 0,9), corriente de conmutación mín. 10 mA
Controlador	Controlador de 3 pasos, función de cierre rápido, posición de deslizamiento ajustable en caso de error
Memoria de datos	Interno 1,0 GB, para la programación y lecturas de memoria
Ciclo de almacenamiento	30 segundos a 5 minutos
Comunicación	- Modbus TCP a través de redes (LAN/WAN, Internet) - Modbus RTU vía RS485 o RS232 - Internet a través de Ethernet (en preparación)
Características técnicas del sensor	La función de las entradas y salidas analógicas y digitales puede configurarse: - Funciones - Rangos de medición - Los Intervalos de medición - Los valores límite Dentro de este sistema, las funciones adicionales son: - programación de control de paso de 2 puntos

	- Diagnóstico de los sensores entradas y salidas o del sistema completo - Se pueden introducir niveles de lodos fijos constantes y se puede ajustar la supresión de caudal bajo. También puede modificarse la amortiguación y la evaluación de la señal y la estabilidad de la salida de señal. **Comunicación** Opciones para varias interfaces de comunicación para conectar con otros sistemas de comunicación: - TCP/IP - Servidor - Hart - Modbus
Medición del vertimiento del servicio de alcantarillado	Cuando el suscriptor se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y utilice el servicio de alcantarillado de la Empresa para su vertimiento, el cobro de dicho vertimiento se liquidará con base en los siguientes mecanismos de medición: ● Resultado del estudio de vertimientos realizado al usuario, y que es ejecutado por laboratorio acreditado ● La medición permanente realizado con medidor ultrasónico de caudal instalado El consumo aforado en dichas fuentes, el cual deberá ser medido con los instrumentos apropiados instalados por el suscriptor o usuario. Los aforos se realizarán por medio de medidor ultrasónico de caudal durante 48 horas.

27) TANQUES O DEPÓSITOS DE RESERVA O ALMACENAMIENTO

En los casos que se requieran tanques de reserva o almacenamiento de agua potable, deberán ser herméticos, impermeables y de tipo superficial, salvo casos especiales donde por condiciones técnicas sea necesario su construcción subterránea. Además, deberán estar provistos de tubos de ventilación con doble codo y anjeo plástico en su boca, dispuestos en una ubicación y una altura determinada sobre el tanque o depósito que impida la contaminación del agua almacenada; el suscriptor o usuario será el responsable de su limpieza y mantenimiento.

El volumen mínimo de los depósitos debe ser el que asegure a sus usuarios el suministro de agua para un día de consumo.

El tubo de rebose del tanque depósito de agua potable debe estar conectado al drenaje de aguas lluvias; por lo tanto, está terminantemente prohibido la conexión del rebose a las redes internas o externas del alcantarillado sanitario.

Cuando los tanques o depósitos de agua potable están divididos por tabiques e interconectados entre sí, esta interconexión deberá asegurar la recirculación del agua a fin de que se produzca su renovación automática e impida el surgimiento de zonas muertas o cortos circuitos que

disminuyan el cloro residual y propendan la contaminación. Además de las anteriores normas, los depósitos deben cumplir con las especificaciones de la Norma ICONTEC 1500 o Código Nacional de Fontanería.

28) CALIDAD DE LAS AGUAS RESIDUALES

El usuario que haga uso del servicio de alcantarillado deberá cumplir con las normas vigentes sobre descargas de vertimientos. El usuario se compromete a descargar aguas residuales, que no contengan materiales que obstruyan y/o corroan y/o incrusten y/o reduzcan la capacidad de los componentes del sistema de alcantarillado de la Ciudad. Igualmente se prohíbe la descarga a la red de sustancias, elementos o compuestos, que, por razón de su naturaleza o cantidad, bien sea solos o por interacción con otras sustancias, produzcan efectos explosivos o tóxicos o incendios.

En los sectores donde el alcantarillado sea separado, el usuario se compromete a respetar este criterio al momento de efectuar reformas internas de las viviendas.

Para efectos de verificar la calidad de las descargas al sistema, la Empresa podrá efectuar monitoreos a las redes de alcantarillado de la Ciudad y a industrias como establecimientos comerciales y de otro tipo. En los casos en los cuales se identifiquen situaciones anormales en las descargas, la Empresa hará uso de las herramientas legales para conseguir una inmediata solución.

Dado en Pereira a los 09 días del mes de mayo de 2024.

MONICA PAOLA SALDARRIAGA ESCOBAR
GERENTE.

JORGE IVAN DIAZ MENA
SECRETARIO GENERAL (E).

Preparó: Holman Oswaldo Pinzón- Consultor. Externo.

Revisó: Cesar Augusto Tibaquira Gomez. – Subgerente Técnico

Revisó: Carlos Alberto Giraldo Mejía. – Subgerente de Operaciones

Revisó: Carlos Andrés Ocampo Mantilla. – Subgerente Comercial

Revisó: Fabián Andrés Henao Castaño. Líder del Subproceso de Normatividad y Regulación. Secretaria General.

NOTA. El presente contrato de condiciones uniformes fue sometido a concepto de legalidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA, obteniendo el respectivo concepto mediante comunicación 20220120090671, del 15 de septiembre de 2022. Concepto que se anexa al presente contrato para efectos de su divulgación a los suscriptores y/o usuarios de conformidad con la Ley.

aguas &aguas®
de Pereira

Responsables del futuro

www.aguasyaguas.com.co