AQUA S.A.S. E.S.P.
Contrato de Condiciones Uniformes 001/2024
Persona Prestadora: AQUA S.A. E.S.P.
NIT: 9 0 1 6 2 5 6 3 1
Dirección: Cra 2 #26-49 Barrio Prado
Municipio: Santa Marta (Magdalena)

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios por parte de **AQUA S.A.S. E.S.P.** a un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA 2. EL SERVICIO. La PERSONA PRESTADORA prestará los servicios de:

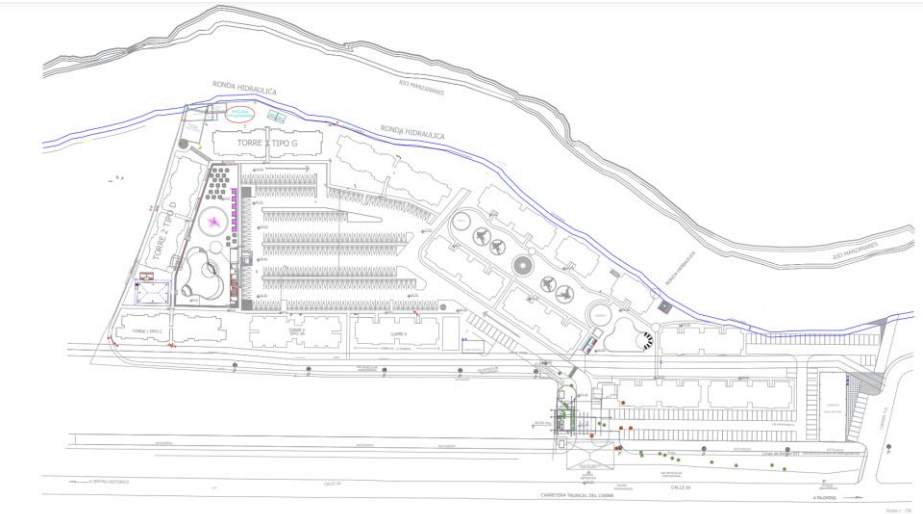
Acueducto_X_ Alcantarillado _X_

CLÁUSULA 3. INMUEBLE. AQUA S.A.S. E.S.P. prestará el servicio en un inmueble:

Urbano X_ Rural_____

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

CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS. AQUA S.A.S. E.S.P. prestará los servicios en la siguiente área: El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios está ubicada en la zona urbana de la ciudad de Santa Marta D.T.C.H. departamento de El Magdalena, en el Conjunto Residencial AVIVA SIERRA, localizado en la Calle 30 No. 70-37 Sector Cantilito, en donde la empresa cuenta con la infraestructura para la prestación de los servicios, definida en el siguiente plano:



Municipio: Santa Marta, D.T.C.H.

Departamento: Magdalena.

CLÁUSULA 5. VIGENCIA. El contrato se pacta a término:

Fijo ____ Indefinido X

CLÁUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA(1), las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

CLÁUSULA 7. PARTES. Son partes en el contrato la PERSONA PRESTADORA **(AQUA S.A.S. E.S.P.)** y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA 8. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato.
El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante la PERSONA PRESTADORA y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificada la empresa y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.
Igualmente, no habrá solidaridad cuando la PERSONA PRESTADORA, en caso de incumplimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de las facturas de tres (3) períodos cuando sea mensual o dos (2) períodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

CLÁUSULA 9. PUBLICIDAD. La PERSONA PRESTADORA publicará la siguiente información para conocimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:
1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.

3. Las tarifas vigentes.
4. El Plan de Inversiones proyectado, cuando aplique.

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y de la PERSONA PRESTADORA todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y al derecho de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
5. A la libre elección de la persona prestadora de los servicios.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, 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.
8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación de los servicios, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

PARÁGRAFO. El derecho contenido en el numeral 5 de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación de los servicios se realice bajo la figura de Área de Servicio Exclusivo.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Son derechos de la PERSONA PRESTADORA los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Exigir el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
3. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

CLÁUSULA 13. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a la persona prestadora, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
4. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)

5. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la PERSONA PRESTADORA las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.
3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir, libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa

de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
10. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
11. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si presta el servicio público domiciliario de alcantarillado)
12. Incluir las metas definidas en el contrato de Asociación Público Privada para los niveles de servicio y estándares de calidad, así como las que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, cuando tales contratos apliquen.
13. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

COBRO DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 15. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS. La PERSONA PRESTADORA facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

La factura contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la 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 las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.

8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

En la factura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado podrán cobrarse otro tipo de servicios. Sin embargo, estos servicios adicionales no podrán ser pagados de manera independiente de los servicios de saneamiento básico, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora de los servicios de saneamiento básico. Igualmente, en la factura podrán incluirse cobros diferentes al consumo o cargo fijo, asociados a los servicios de acueducto y alcantarillado.

En cualquier caso, la PERSONA PRESTADORA deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de la PERSONA PRESTADORA podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria o mediante el proceso administrativo de cobro coactivo cuando la persona prestadora sea de naturaleza oficial o mixta.

CLÁUSULA 16. ENTREGA DE LA FACTURA. La PERSONA PRESTADORA entregará las facturas observando las siguientes condiciones:
Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.
Periodicidad: Mensual X_ Bimestral ___

La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en el recibo. Si la factura no se entrega dentro de este término, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO solicitará un duplicado en los puntos de atención de la PERSONA PRESTADORA.

La PERSONA PRESTADORA entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días

a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios(2).

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO informará de tal hecho a la PERSONA PRESTADORA.

La PERSONA PRESTADORA entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, cuando este lo solicite y cuente con micromedidor.

CLÁUSULA 17. PAGO DE LA FACTURA. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pagará oportunamente las facturas. En caso de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no reciba oportunamente la factura, solicitará a la PERSONA PRESTADORA una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del pago, salvo que la PERSONA PRESTADORA no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no pague la factura en el término fijado por la PERSONA PRESTADORA, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral, y de tres (3) períodos, cuando sea mensual, dará derecho a la PERSONA PRESTADORA a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

La PERSONA PRESTADORA no podrá exigir al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con la factura. Sin embargo, para interponer el recurso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

PARÁGRAFO 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga la PERSONA PRESTADORA procederá previa comunicación al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

PARÁGRAFO 2. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la PERSONA PRESTADORA como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. (Solo aplica si el usuario y/o suscriptor es no residenciales)

CLÁUSULA 18. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. La PERSONA PRESTADORA podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO,

garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

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

CLÁUSULA 19. COBROS NO AUTORIZADOS: La PERSONA PRESTADORA no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la PERSONA PRESTADORA no podrá cobrarle al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

La devolución de cobros no autorizados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar, ante la PERSONA PRESTADORA, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por la persona prestadora.

La PERSONA PRESTADORA resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la PERSONA PRESTADORA haya resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer, ante la PERSONA PRESTADORA, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La PERSONA PRESTADORA, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

La PERSONA PRESTADORA no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

PARÁGRAFO. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 21. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la persona prestadora, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar peticiones, quejas y recursos en:
Dirección: Cra 2 #26-49
Barrio / Vereda / Centro Poblado Rural: Barrio Prado
Municipio: Santa Marta
Departamento: Magdalena
Teléfono: 3045570203 Celular: 3045570203
Página web: www.aqua-esp.com
Correo electrónico: contabilidad@aqua-esp.com
Horario de atención: Lunes a viernes: 08:00 AM a 11:30 Pm
Cargo del funcionario que resuelve: Jefe de la Oficina Comercial

CLÁUSULA 22. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El incumplimiento de la PERSONA PRESTADORA en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

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

FACULTADES DE LA PERSONA PRESTADORA

CLÁUSULA 23. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. La PERSONA PRESTADORA podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. La PERSONA PRESTADORA no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

CLÁUSULA 24. SUSPENSIÓN. La PERSONA PRESTADORA podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, por las siguientes causas:

- Incumplimiento del contrato. En los siguientes eventos:
a. La falta de pago por el término que fije la persona prestadora, sin exceder, en todo caso, de tres (3) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
c. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
d. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con la persona prestadora.
e. Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
f. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la persona prestadora.
g. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de la persona prestadora.
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 persona prestadora.
j. Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.

k. Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores.
m. Impedir a los funcionarios autorizados por la persona prestadora, debidamente identificados, hacer inspecciones 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 de los servicios.
p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la persona prestadora.
q. Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.
r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por la persona prestadora, con cualquier otra fuente de agua.

Interés del servicio. Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:
a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que la persona prestadora dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.
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 y/o usuario pueda hacer valer sus derechos

PARÁGRAFO 1. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados.

PARÁGRAFO 2. La PERSONA PRESTADORA avisará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

CLÁUSULA 25. CORTE DE LOS SERVICIOS. La PERSONA PRESTADORA podrá cortar los servicios

(interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en los siguientes eventos:
1. La falta de pago de tres (3) periodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la persona prestadora.
3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de la persona prestadora a realizar los cobros a que haya lugar.
4. La suspensión de los servicios por un período continúo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la persona prestadora.
5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.
6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

CLÁUSULA 26. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. La PERSONA PRESTADORA no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:
1. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO demuestre que realizó el pago.
2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso.

CLÁUSULA 27. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS. La PERSONA PRESTADORA reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte los servicios.

PARÁGRAFO. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, este pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la PERSONA PRESTADORA, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 28. COBRO DE INTERESES. La PERSONA PRESTADORA podrá aplicar intereses de

mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, 14,6%.

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 29. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la PERSONA PRESTADORA, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes. y, (iii) por decisión de autoridad competente.

CLÁUSULA 30. CESIÓN. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.
La PERSONA PRESTADORA podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la PERSONA PRESTADORA, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de este contrato.

CLÁUSULA 32. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la PERSONA PRESTADORA de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 33. INSTALACIONES INTERNAS. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a la PERSONA PRESTADORA su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las

recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la PERSONA PRESTADORA para la correcta utilización de los servicios.

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

CLÁUSULA 34. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato referidas a esos bienes.

CLÁUSULA 35. ACOMETIDAS. LA PERSONA PRESTADORA autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La PERSONA PRESTADORA podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la PERSONA PRESTADORA podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS comunicarán a la PERSONA PRESTADORA cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. Cambio de localización de la acometida. La PERSONA PRESTADORA podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO informará a la PERSONA PRESTADORA, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

2. Derivación de las acometidas. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no podrá derivar acometidas desde

la red matriz o de la red local sin autorización previa de la PERSONA PRESTADORA.

CLÁUSULA 36. MEDICIÓN. La PERSONA PRESTADORA realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, la cual constituirá la base de la facturación.

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

La PERSONA PRESTADORA determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen. En este último caso, el costo del medidor correrá por cuenta del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

2. Medidores. La PERSONA PRESTADORA podrá exigir que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y la PERSONA PRESTADORA los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas:

A. Servicio de Acueducto:

Diámetro mínimo de la acometida de Acueducto: ½" pulgadas

- Medidores de Acueducto:

Diámetro nominal DN	15 mm - 1/2"
Transmisión Tipo	Mecánica
Cuerpo de fabricación del medidor	Plástico
Caudal permanente	1,6 m3/hr
Medidor tipo	Volumétrico
Longitud (L)	110 mm – NTC-ISO 4064
Ancho máximo del medidor	85 mm

Conexión	Rosca macho 7/8”

B. Servicio de Alcantarillado: especificaciones técnicas: (Solo si presta el servicio público domiciliario de alcantarillado)

Diámetro mínimo de la acometida de alcantarillado: 4 pulgadas.

La medición del servicio público domiciliario de alcantarillado, será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado y se les haya exigido la instalación de medidores o estructuras de aforo. La PERSONA PRESTADORA podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, cuando el suscriptor y/o usuario se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas que utilizan el servicio de alcantarillado.

3. Instalación del medidor por primera vez. La PERSONA PRESTADORA podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el 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 presente Contrato de Servicios Públicos.

La PERSONA PRESTADORA podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

4. Toma de lecturas y revisiones. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando la PERSONA PRESTADORA lo solicite.

La PERSONA PRESTADORA identificará 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.

La PERSONA PRESTADORA, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará 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.

Tanto la PERSONA PRESTADORA como el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrán verificar el estado

de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO temporal, la PERSONA PRESTADORA podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

5. Verificación de la condición metrológica de los medidores. La PERSONA PRESTADORA asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO asumirá el costo de las revisiones solicitadas cuando no estén asociadas a desviaciones significativas.

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

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

7. 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 una medición que permita facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se instalará un medidor general en la acometida y se calculará 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.

8. Medidores para grandes consumidores no residenciales. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos

que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

9. Medidores para multiusuario. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de edificios catalogados como multiusuarios, sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la PERSONA PRESTADORA la instalación de medidores individuales. En este caso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO realizará, a su cargo, todas las obras requeridas por la PERSONA PRESTADORA para la instalación de los mismos.

La PERSONA PRESTADORA podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

10. Cambio de medidor. La PERSONA PRESTADORA podrá cambiar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pagará a la PERSONA PRESTADORA, la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor, en un plazo máximo de seis (6) meses.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de la PERSONA PRESTADORA, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores, la PERSONA PRESTADORA podrá hacerlo por cuenta del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

La PERSONA PRESTADORA entregará el medidor reemplazado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, la PERSONA PRESTADORA lo requiera por un tiempo.

11. Retiro del Medidor. La PERSONA PRESTADORA comunicará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se

entregará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, quien deberá firmarla.

Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, la PERSONA PRESTADORA entregará el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, adjuntando el resultado.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo lo realiza alguien diferente a la PERSONA PRESTADORA, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO enviará el medidor a la persona prestadora para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO presente un informe de calibración del equipo de medida, expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el numeral 3 de la presente cláusula. Si, por el contrario, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no presenta dicho informe, la PERSONA PRESTADORA podrá, a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

LA PERSONA PRESTADORA será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que la PERSONA PRESTADORA procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La PERSONA PRESTADORA registrará 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 un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará 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 Y/O USUARIO hubiere tomado las medidas allí establecidas, la PERSONA PRESTADORA podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

12. Financiamiento. La PERSONA PRESTADORA ofrecerá financiamiento al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO 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 SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de pactar periodos más cortos, si así

lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a la PERSONA PRESTADORA, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatoria vigentes para cada estrato.

13. Garantía. La PERSONA PRESTADORA garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la PERSONA PRESTADORA, sin trasladarlo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Igualmente, la PERSONA PRESTADORA no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.
El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, una vez expirado el periodo de garantía.

CLÁUSULA 37. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

a. La calidad de agua potable suministrada por la PERSONA PRESTADORA cumplirá lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

b. La calidad de los vertimientos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO disponga en redes de alcantarillado público, operadas por la PERSONA PRESTADORA, cumplirá con lo establecido en el Capítulo 3 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1076 de 2015, y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

c. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 23 horas día.

d. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 12 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

CLÁUSULA 38. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO. La PERSONA PRESTADORA se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos 12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione,

sustituya o derogue, para el primero y segundo segmento respectivamente, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

Primer Segmento ___ Segundo Segmento X

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año Base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	Numero de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año (97,26% de continuidad anual)	97,26%	97,26%	97,26 %	97,26%	97,26%	97,26%
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Meta año 6	Meta año 7	Meta año 8	Meta año 9	Meta año 10
Continuidad	Número de días	Máximo 10	97,26%	97,26%	97,26%	97,26%	97,26%

para el servicio público domiciliario de acueducto	por año de prestación del servicio	días sin servicio al año (97,26% de continuidad anual)					

ANEXO 2. DEFINICIONES

Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, actos administrativos de carácter general expedidor por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios – SSPD.

Acometida de Acueducto: Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En Edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido este.
Acometida de Alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.
Acometida Clandestina o Fraudulenta: Acometida o derivación de Acueducto o Alcantarillado no autorizada por **AQUA S.A.S. E.S.P.**
Acta de Verificación: Documento de carácter consecutivo en el que **AQUA S.A.S. E.S.P.** hacen constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.
Acuerdo de Pago: Es el mecanismo utilizado para la cancelación de las obligaciones en cuotas establecidas de acuerdo con la voluntad y capacidad de pago del usuario. El acuerdo de pago del usuario no implica la renovación, reestructuración o terminación de proceso de cobro vigente.
Agua Potable o Agua Apta Para Consumo Humano: es aquella que, por cumplir con las características físicas, química y microbiológicas, en las condiciones señaladas en el presente decreto y demás normas que reglamenten, es apta para consumo humano. Se utiliza en bebida directa, en la preparación de alimentos o en la higiene personal.
Aguas Residuales Domesticas – ARD: son las procedentes de los hogares, así como de las instalaciones en las cuales se desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios y que correspondan a:

- Descarga de los retretes y servicios sanitarios.
- 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 ropa (No se incluyen las de los servicios de lavandería industrial).

Aguas Residuales No Domesticas – ARND: Son las procedentes de las actividades industriales, comerciales o de servicios distintas a la que constituyen aguas residuales domésticas – ARND.

Aguas Servidas: Aguas de desecho provenientes de lavamanos, tinas de baño, dichas, lavaplatos, y otros artefactos que no descargan materias fecales.

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.

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.

Autoridades ambientales competentes: se entiende por autoridad ambiental competente, de acuerdo con sus respectivas competencias las siguientes:

- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial.
- El Departamento Administrativo Distrital para la Sostenibilidad Ambiental - DADSA y la Corporación Autónoma Regional del Magdalena - Corpamag.

Anomalía: Irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.

Cámara del Registro: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública 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.

Caja de Inspección: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

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.

Caracterización de las Aguas Residuales: Determinación de la cantidad y características físicas, químicas y biológicas de las aguas residuales.

Carga Contaminante: Es el producto de la concentración másica promedio de una sustancia por el caudal volumétrico promedio del líquido que la contiene determinado en el mismo sitio. En un vertimiento se expresa en kilogramos por día (Kg/d).

Certificación de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios Públicos: Documento mediante el cual **AQUA S.A.S. E.S.P.** certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de dos (2) años para que con base en él se tramite la licencia de urbanización.

Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de Acueducto o ejecución de la acometida de Alcantarillado.

Conexión Errada de Alcantarillado: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red local de aguas residuales.

Consumos Reales Registrados: Consumos medidos por el medidor en el período de facturación.

Corte del Servicio de Acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

Cuerpo de Agua: Sistema de origen natural o artificial localizado, sobre la superficie terrestre, conformado por elementos físicos-bióticos y masas o volúmenes de agua, contenidas o en movimiento.

Debido Proceso: Principio según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo y a permitirle tener oportunidad de ser oído.

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 AQUA S.A.S. E.S.P.

Defraudación de fluidos: Conducta penal consagrada en el artículo 256 del Código Penal el cual señala: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes". La mencionada pena aumento en la tercera parte del mínimo y en la mitad en el máximo, en virtud de lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.

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 último seis períodos, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: a) 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos; b) 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 metros cúbicos; 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, se entenderá que existe una desviación significativa. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. (Art. 8o. Resolución 06 de 1995) Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y normas que la modifiquen o reformen.

Factibilidad de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado: Documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanten mediante el trámite de plan parcial, permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de cinco (5) años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas

exigidas por **AQUA S.A.S. E.S.P.** al momento de otorgar la factibilidad.

Factura de Servicios Públicos: Es la cuenta que **AQUA S.A.S. E.S.P.** 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.

Fuga Imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, y se detectas solamente mediante instrumentos apropiados.

Fuga Perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

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.

Independización del Servicio: Nuevas acometidas que autoriza **AQUA S.A.S. E.S.P.** para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contaran con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.

Inmueble: Bien que cumple con 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 y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.

Instalación Interna de Acueducto del Inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integren 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.

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.

Medidor: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

Medidor Individual: Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto. Cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por **AQUA S.A.S. E.S.P.** de conformidad con la regulación expedida por la CRA.

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.

Medidor General o Totalizador: Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

Norma de Vertimiento: Conjunto de parámetros y valores que debe cumplir el vertimiento en el momento de la descarga.

Período de Facturación: Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran.
Petición: Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a **AQUA S.A.S. E.S.P.** 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.
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.
Queja: Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
Reclamación: Es una actuación preliminar mediante la cual **AQUA S.A.S. E.S.P.** 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 la Ley 142 de 1.994, en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.
Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.
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 el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Art. 154 Ley 142 de 1.994).
Recuperación de Consumos Acueducto y Alcantarillado: valor de consumos de acueducto y alcantarillado que un usuario ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que **AQUA S.A.S. E.S.P.** tienen derecho a cobrar.
Recurso Hídrico: Aguas superficiales, subterráneas, meteóricas y marinas.
Red Interna: Es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Art. 14.16 Ley 142 de 1.994).
Red local: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.
Registro de Corte: Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.
Registro de Vertimientos: Es la facultad que tiene la entidad para llevar y sentar la información de manera ordenada sucesiva y completa referente a los vertimientos realizados a la red de alcantarillado público o fuentes superficiales para la administración del recurso hídrico.
Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había

sido suspendido.

Restablecimiento: Acción y efecto de volver a establecer los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que fueron suspendidos o cortados, siempre y cuando el usuario hubiese eliminado su causa, pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión, y satisfecho las demás sanciones previstas en este contrato.

Saneamiento básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1.994).

Servicio Residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

Servicio Comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

Servicio Público Domiciliario de Acueducto: 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, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado: Es la recolección de residuos líquidos por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Servicio Temporal: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

Servicio Regular: Es el que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

Subsidio: Se entiende por subsidio la diferencia entre el valor que un usuario o suscriptor paga por el consumo básico del servicio público domiciliario y su costo económico de referencia.

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

Suscriptor Potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Art. 14.32 Ley 142 de 1.994).

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento de las causales previstas en la ley 142 de 1994, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

Sustancias de Interés Ambiental: Son los compuestos, elementos, sustancias y parámetros indicadores de contaminación fisicoquímica y biológica, que permiten evaluar la calidad del vertimiento y su efecto sobre el recurso hídrico.

Sustancias de Interés Sanitario: Sustancias químicas, elementos o compuestos que pueden causar daños o son tóxicos para la salud humana o cualquier vida acuática.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo

del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

Unidad Habitacional: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

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.

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.

Vertimiento: Descarga final a un cuerpo de agua, a un alcantarillado o al suelo, de elementos, sustancias o compuestos contenidos en un medio líquido.

Vertimiento Puntual: El que se realiza a partir de un medio de conducción, del cual se puede precisar el punto exacto de descarga al cuerpo de agua, al alcantarillado o al suelo.