

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A ESP”

RESOLUCIÓN No.182

Mayo 7 de 2004

INDICE

CAPITULO I DEFINICIONES

CLAUSULA PRIMERA. <u>DEFINICIONES:</u>	2
--	---

CAPITULO II CONDICIONES BASICAS DEL CONTRATO

CLAUSULA SEGUNDA.- <u>PARTES DEL CONTRATO:</u>	8
CLÁUSULA TERCERA.- <u>OBJETO:</u>	8
CLÁUSULA CUARTA.- <u>CONDICIONES DEL SUScriptor:</u>	8
CLÁUSULA QUINTA.- <u>CONDICIONES DE ACCESO:</u>	9
CLÁUSULA SEXTA.- <u>CONDICIONES DE LA SOLICITUD:</u>	9
CLÁUSULA SEPTIMA.- <u>CELEBRACION:</u>	10
CLAUSULA OCTAVA.- <u>CESION DEL CONTRATO:</u>	10

CAPITULO III DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES Y DE LOS CONSTRUCTORES Y DE LOS DERECHOS DE LAS PARTES

CLAUSULA NOVENA.- <u>OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:</u>	10
CLAUSULA DECIMA.- <u>OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO</u>	12
CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA. <u>PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:</u>	14
CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- <u>DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:</u>	14

CAPITULO IV DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLAUSULA DECIMA TERCERA.- <u>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:</u>	15
CLAUSULA DECIMA CUARTA. – <u>FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO</u>	16

CAPITULO V
DE LA SUSPENSION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y DEL
INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS, CAUSAS Y EFECTOS

CLAUSULA DECIMA QUINTA. – SUSPENSION DEL SERVICIO:	16
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- <u>TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE LA EMPRESA.</u>	19
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. <u>TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO</u>	20
CLÁUSULA DÉCIMA. OCTAVA.- <u>RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE:</u>	21

CAPITULO VI
CARGAS PECUNIARIAS ESPECIALES

CLAUSULA DECIMA NOVENA. <u>CARGAS PECUNIARIAS ESPECIALES.</u>	21
CLÁUSULA VIGESIMA: <u>PROCEDIMIENTO PARA IMPOSICION DE CARGAS PECUNIARIAS ESPECIALES.</u>	23
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: <u>ACCIÓN PENAL.</u>	24

CAPITULO VII
DE LAS FACTURAS Y MEDICION DEL CONSUMO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA:.- <u>FACTURACIÓN</u>	24
CLAUSULA VIGESIMA TERCERA. <u>IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN</u>	27

CAPITULO VIII
DE LAS CONDICIONES DE PAGO, LOS INTERESES
DEL COBRO DE LAS SUMAS ADEUDADAS
PROCEDIMIENTO PARA IMPONER LAS CARGAS PECUNIARIAS ESPECIALES

CLÁUSULA VIGÉSIMO CUARTA. - <u>CONDICIONES DE PAGO</u>	28
CLAUSULA VIGESIMO QUINTA.- <u>INTERESES DE MORA:</u>	28
CLAUSULA VIGÉSIMA SEXTA: <u>COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</u>	29

CAPITULO IX OTRAS DISPOSICIONES

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA. <u>VIGENCIA DEL CONTRATO:</u>	29
CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. <u>RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:</u>	29
CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- <u>MODIFICACIONES:</u>	29
CLÁUSULA TRGESIMA.- <u>SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</u>	29

ANEXO 1 CONDICIONES TECNICAS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

CLAUSULA PRIMERA. <u>FACTIBILIDAD TECNICA:</u>	31
CLAUSULA SEGUNDA. <u>PARAMETROS MINIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</u>	31
CLAUSULA TERCERA. <u>CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESION DEL SERVICIO DE ACUED</u>	31
CLAUSULA CUARTA. <u>REQUISITOS TECNICOS DE LAS ACOMETIDAS INDIVIDUALES:</u>	32
CLUSULA QUINTA. <u>CARACTERISTICAS DOMICILIARIAS ACUEDUCTO ALCANTARILLADO</u>	32
CLAUSULA SEXTA.- <u>SOLICITUD DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</u>	33
CLAUSULA SEPTIMA: <u>DIFERENCIAS DE LA INSTALACION:</u>	33
CLAUSULA OCTAVA: <u>EXTENSIÓN DEL SERVICIO:</u>	33
CLAUSULA NOVENA. <u>AMPLIACIONES PROLONGACIONES DE REDES DE ACUE. Y ALCANT</u>	33
CLAUSULA DECIMA. <u>OBLIGATORIEDAD DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO</u>	34
CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- <u>LOCALIZACIÓN Y SELLOS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO</u>	34
CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- <u>LOCALIZACIÓN Y SELLOS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO</u>	35
CLAUSULA DECIMA TERCERA.- <u>CARACTERÍSTICAS Y MANIPULACIÓN DEL MEDIDOR:</u>	35
CLAUSULA DECIMA CUARTA.- <u>DEPOSITOS:</u>	35
CLAUSULA DECIMA QUINTA.- <u>SSCR.P. USUARIOS FUENTES ALTERNAS ABASTECIMIENTO</u>	36
CLAUSULA DECIMA SEXTA.- <u>MANTENIMIENTO CAJA DE INSPECCION POR LOS USUARIOS</u>	36
CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- <u>CALIDAD DE LAS AGUAS RESIDUALES:</u>	36
CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- <u>REGIMEN LEGAL:</u>	36

ESQUEMAS

ESQUEMA DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y DE ALCANTARILLADO	37
--	----

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A ESP

RESOLUCIÓN N°182 Mayo 7 de 2004

Por la cual se adopta el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, para la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

El Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, en uso de sus atribuciones y en especial de las conferidas por la ley de Servicios Públicos Domiciliarios, y

CONSIDERANDO

Por Resolución N° 063 del 4 de Septiembre de 1997, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. adoptó el Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

Con posterioridad a la vigencia de la citada Resolución se han dictado normas que reglamentan y modifican parcialmente la Ley 142 de 1994 que ameritan la revisión a las Cláusulas del Contrato y su modificación para adecuarlo a los términos establecidos en las mismas, tales como: Decreto 302 del 25 de Febrero de 2000, Ley 689 de Agosto 28 de 2001 y Decreto 229 de Febrero 11 de 2002 y disposiciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, en cumplimiento de las disposiciones referidas, ha definido las condiciones uniformes del Contrato que regirá sus relaciones con los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta.

Por lo expuesto,

RESUELVE:

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. ESP, el cual se regirá por las siguientes Cláusulas:

CAPITULO I DEFINICIONES

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

Empresa. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, que para los efectos del Contrato se denominará la Empresa.

Acometida o conexión 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. (Art. 3º, numeral 3.1. Decreto 229 de 2002).

Acometida o conexión de alcantarillado. Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector. (Art. 3º, numeral 3.2. Decreto 229 de 2002)

Acometida o conexión clandestina o fraudulenta. Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad presentadora del servicio. (Art. 3º, numeral 3.3. Decreto 229 de 2002)

Aguas Residuales. Aguas servidas provenientes de los inmuebles.

Aportes o costos 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. (Resolución 28 de 1997 CRA)

Asentamiento subnormal. Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. (art. 3º, numeral 3.4. Decreto 229 de 2002)

Cámara de 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.(Art.3º num.3.54 Decreto 229 2002).

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. (Art. 3º, numeral 3.6. Decreto 229 de 2002)

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

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. (Art. 3º, numeral 3.7. Decreto 229 de 2002)

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.(Art. 3º num.3.8 Decreto 229 2002).

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. (Art. 3º, numeral 3.9. Decreto 229 de 2002)

Conexión. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. (Art. 3º, numeral 3.10. Decreto 229 de 2002)

Consumo. Cantidad de metros cúbicos de agua recibida por el usuario en un período determinado.

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. Lo anterior de acuerdo al artículo 8° de la Resolución N° 06 de 1995 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

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 debe incurrir la entidad prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red existente por conceptos de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. (Resolución 28 de 1997 CRA)

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. (Art. 3° num. 3.11 Decreto 229 2002).

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 residencia.

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.

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

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. (Art. 3º, numeral 3.12. Decreto 229 de 2002)

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. (Art. 3º, numeral 3.13. Decreto 229 de 2002)

Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.(Art.3º numeral 3.14 Decreto 229 2002).

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. (Art. 3º, numeral 3.15. Decreto 229 de 2002)

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 técnicas y de acceso, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.

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 contará con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes. (Art. 3º, numeral 3.16. Decreto 229 de 2002)

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. (Art. 3º, numeral 3.17. Decreto 229 de 2002)

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

Instalaciones internas de acueducto o red interna 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 a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Art. 3º, numeral 3.18. Decreto 229 de 2002).

Instalaciones internas de alcantarillado o red interna 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.(Art.3º num. 3.19 Decreto 229 2002)

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. (Art. 3º, numeral 3.20. Decreto 229 de 2002)

Instalaciones no legalizadas. Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos. (Art. 3º num. 3.21 Decreto 229 2002)

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

Medidor. Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. (Art. 3º, numeral 3.22. Decreto 229 de 2002)

Medidor individual. Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto. (Art. 3º, numeral 3.23. Decreto 229 de 2002)

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.

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.(Art. 3ºnum. 3.24 Decreto 229 2002).

Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. (Art. 3º numeral 3.25 Decreto 229 de 2002)

Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.(Art. 3º num.3.26 Decreto 229 2002)

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.

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.

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. (Art. 3º, numeral 3.27. Decreto 229 de 2002)

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.(Art.3num.3.28 Decreto 229 2002)

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 Contencioso Administrativo, y en las disposiciones reglamentarias.

Reconexión. Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado. (Art. 3º, numeral 3.28. Decreto 229 de 2002)

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)

Red de distribución o red secundaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta el inicio de las acometidas. La construcción de estas redes se regirá por las especificaciones técnicas establecidas por la Empresa. (Art. 3º numeral 3.30 Decreto 229 2002)

Red secundaria 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. La construcción de estas redes se regirá por las especificaciones técnicas establecidas por la Empresa.

Red matriz o red primaria de acueducto. Conjunto de redes que conforman la malla principal de servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, planta de tratamiento o tanques a las redes secundarias. (Art. 3º, numeral 3.31. Decreto 229 de 2002)

Red matriz o red primaria de alcantarillado. Conjunto de redes de recolección y transporte que conforman la malla principal del servicio de una población y que recibe el agua procedente de las redes secundarias y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final. (Art. 3º, numeral 3.2. Decreto 229 de 2002)

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

Registro de corte o llave de corte. Dispositivo situado en la cámara de registro, instalado en el sentido del flujo antes del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble. (Art. 3º, numeral 3.33. Decreto 229 de 2002)

Regulación de los servicios públicos domiciliarios. La facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de esta Ley, 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.

Reinstalación. Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido. (Art. 3º, numeral 3.34. Decreto 229 de 2002)

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. (Art. 14.19 ley 142 de 1994)

Saneamiento Hídrico. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado.

Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Art. 3º numeral 3.35 Decreto 229 2002).

Servicio residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. (Art. 3º, numeral 3.36. Decreto 229 de 2002).

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. (Art. 3º numeral 3.37 Decreto 229 2002).

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. (Art. 3º, numeral 3.38. Decreto 229 de 2002)

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. (Art. 3º, numeral 3.39. Decreto 229 de 2002)

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. (Art. 3º, numeral 3.40. Decreto 229 de 2002)

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. (Art. 3º num. 3.41 Decreto 229 de 2002).

Servicio regular. Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual. (Art. 3º, numeral 3.42. Decreto 229 de 2002)

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. (Art. 3º, numeral 3.43 Decreto 229 de 2002)

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. (Art. 3º, numeral 3.44. Decreto 229 2002)

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. (Art. 3º, numeral 3.45. Decreto 229 de 2002)

Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.(Art.3º numeral 3.46 Decreto 229 de 2002)

Suscriptor Potencial. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Art. 14.32 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 229 de 2002, del presente contrato y las demás normas concordantes.(Art.3num.3.47Decreto 229 2002).

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. (Art. 3º, numeral 3.48. Decreto 229 de 2002)

Usuarios especiales del servicio de alcantarillado. Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente. (Art. 3º, numeral 3.49. Decreto 229 de 2002)

Unidad habitacional. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar. (Art. 3º, numeral 3.50. Decreto 229 de 2002)

Tanque de almacenamiento o reserva. Dispositivo instalado o adherido a los inmuebles con el objeto de almacenar o reservar agua potable para el consumo humano.

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. (Art. 3º, numeral 3.51. Decreto 229 de 2002)

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. (Art. 3º, numeral 3.52. Decreto 229 de 2002)

CAPITULO II CONDICIONES BASICAS DEL CONTRATO

CLAUSULA SEGUNDA. PARTES DEL CONTRATO: Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante 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.

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el Contrato de Servicios Públicos. (Art. 18 Ley 689 de 2001).

CLAUSULA TERCERA. 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.

CLAUSULA CUARTA. 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 Tercera, Quinta y Sexta** del presente contrato.

CLAUSULA QUINTA. CONDICIONES DE ACCESO: (Art. 7° Decreto 302 de 2000) 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 4° del Decreto 229 de 2000.
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 entidad prestadora de servicios públicos 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”.

CLAUSULA SEXTA. 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, identificarlo y 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 CLAUSULA anterior. 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 Quinta** 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. (Resolución 6 de 1995 Art. 9 CRA).

CLAUSULA SEPTIMA. 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.

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

CAPITULO III DE LAS OBLIGACIONES Y DE LOS DERECHOS DE LAS PARTES

CLAUSULA NOVENA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: La Empresa tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la 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 Sexta** 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
- b) 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.
- c) 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 Vigésima Tercera** 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.
- d) Facturar el servicio 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. Para efectos de las reclamaciones y

recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento.

- e) 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 por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y la Empresa.
- f) Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con lo previsto en la **Cláusula Vigésima Segunda**.
- g) Ayudar al suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
- h) En el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
- i) Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes del Contrato de Servicios Públicos.
- j) 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.
- k) Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio.
- l) Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones, en un término no superior a dos (2) días hábiles, para el evento de suspensión y cinco (5) días hábiles para el evento de corte.
- m) Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio.
- n) Contar con un sistema de información que le permita llevar el catastro de medidores, para garantizar que los mismos se revisan, reparan o reemplazan por lo menos cada 3000 metros cúbicos de marcación.
- o) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y demás normas expedidas por las autoridades competentes.

CLAUSULA DECIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuarios tendrá las siguientes obligaciones:

- a) 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.

- b) 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.
- c) Abstenerse de manipular el medidor y la llave o registro de corte instalado antes del medidor.
- d) 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.
- e) 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. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Último inciso Artículo 20 del Decreto 302 de 2000.
- f) 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 reemplazarlo de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Art. 144 y 145 de la Ley 142 de 1994.
- g) 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.
- h) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
- i) 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.
- j) Dar aviso inmediato a la Empresa cuando se presenten fallas o daños en el servicio.
- k) 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 reinstalación o reconexión en los que incurra la Empresa y satisfacer las demás sanciones previstas.

- l) 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.
 - m) 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.
 - n) Permitir la revisión de las instalaciones internas. Para estos efectos, el personal autorizado que realice la revisión, deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
 - o) Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succione el agua directamente de las redes de distribución o de las acometidas de acueducto.
 - p) Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado las sustancias prohibidas y arrojar residuos sólidos.
 - q) Garantizar con 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 éstos 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)
 - r) 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).
 - s) 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 Artículo 4 del Decreto 229 de 2002, cuando la destrucción del medidor, o el daño en la acometida sean por hurto, vandalismo o causas imputables al suscriptor o usuario.
- t) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1.994 y en las normas expedidas por las Autoridades Competentes.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA. 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.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA. DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO: Se entienden incorporados en el Contrato de Servicios Públicos los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de la Empresa, se encuentran consagrados en la ley 142 de 1.994, demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CAPITULO IV DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:

CLAUSULA DECIMA TERCERA. 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 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, facturación e imposición de multas 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 en las oficinas de atención al cliente. La Empresa deberá disponer 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 Contencioso Administrativo.
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 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 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 20 Ley 689 de 2001).

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. (Artículo 123 Decreto 2150 de 1995).

CLAUSULA DECIMO CUARTA. 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 **ANEXO 1** 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 DE LA SUSPENSION Y CORTE DEL SERVICIO; DEL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LA FACTURA Y LAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACION DEL CONTRATO

CLAUSULA DECIMO QUINTA. 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:** 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. (Parágrafo Artículo 25 Decreto 302 de 2000)

3. **Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:
- a) La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.
 - b) 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 entidad prestadora de los servicios públicos.
 - d) Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la entidad prestadora de los servicios públicos.
 - 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 entidad prestadora de los servicios públicos.
 - g) Aumentar, sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos, 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 entidad prestadora de los servicios públicos.
 - 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 entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores.
 - m) Impedir a los funcionarios, autorizados por la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
 - 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.
 - ñ) 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.
 - o) Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.
 - p) Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
 - q) 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.

- r) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.(Artículo 26 Decreto 302 de 2000).
- 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.

Si la Empresa procede a la suspensión del servicio estando incurso 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 Contencioso Administrativo prevé para efecto de notificación.
- 6. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.
- 7. 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.

CLAUSULA DECIMO SEXTA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO 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 la **Cláusula Décimo Quinta** 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 entidad prestadora de los servicios públicos 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 entidad prestadora de los servicios públicos.
- 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. (Artículo 29 Decreto 302 de 2000)
- i) Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal. (Artículo 8 Decreto 229 de 2002)

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 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 facturar el servicio prestado.

Si la Empresa procede al corte del servicio estando incurso 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 Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación.

CLAUSULA DECIMO SEPTIMA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO 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.

CLAUSULA DECIMO OCTAVA. 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 las sanciones pecuniarias los intereses moratorios de ley y las tarifas de reinstalación. (Artículo 31 Decreto 302 2000)

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 los dos (2) días hábiles 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 32 Decreto 302 2000).

**CAPITULO VI
CARGAS PECUNIARIAS ESPECIALES Y DEL PROCEDIMIENTO PARA IMPOSICION
DE CARGAS PECUNIARIAS ESPECIALES**

CLAUSULA DECIMO NOVENA. CARGAS PECUNIARIAS ESPECIALES: Además de la facultad que tiene la Empresa de suspender o cortar el servicio de acueducto al suscriptor y/o usuario que incurra en una causal de suspensión del servicio, o de corte definitivo del servicio o retiro de la conexión fraudulenta, el suscriptor o usuario deberá pagar a favor de la Empresa por el uso de los servicios, los siguientes valores:

1. Por cada metro cúbico facturado a tarifa inferior por causas imputables al suscriptor y/o usuario, como es el caso de dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa, se cobrará el reajuste correspondiente, más los intereses de mora de dicho reajuste. De no ser factible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de cinco doce (12) meses para calcular el consumo irregular.
2. Por la acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Empresa o fraude en los aparatos de medición o control, retiro o manipulación de los mismos, se cobrará por la primera vez, la siguiente sanción:

Estratos 1 y 2	10 salarios mínimos diarios legales vigentes
Estratos 3 y 4	15 salarios mínimos diarios legales vigentes
Estratos 5 y 6	20 salarios mínimos diarios legales vigentes
Sector Comercial	Se aplicará la sanción de acuerdo al estrato predominante en el Lado de la manzana donde esté ubicado el inmueble, así:
Zona de estrato 1 y 2	15 salarios mínimos diarios legales vigentes
Zona de estrato 3 y 4	20 salarios mínimos diarios legales vigentes
Zona de estrato 5 y 6	25 salarios mínimos diarios legales vigentes
Sector industrial y Oficial	50 salarios mínimos diarios legales vigentes

Parágrafo 1: Las sanciones de que trata la presente Resolución se cobrarán por número de divisiones y tipo de servicio.

Parágrafo 2: La reincidencia por segunda vez se considerará como materia que afecta gravemente a la Empresa y dará lugar a la terminación del contrato de condiciones uniformes y al corte del servicio.

3. Por reinstalación no autorizada de un servicio que se encuentre suspendido, se cobrarán las multas establecidas en el numeral anterior.

4. Por la utilización del servicio a través de una acometida clandestina o fraudulenta, se cobrarán las multas establecidas en el numeral 2 de la presente Cláusula Y el servicio recibido más los intereses de mora correspondientes. El consumo se estimará con base en el promedio del consumo del estrato socioeconómico en que se encuentre clasificado el inmueble, en caso de residencial y con base en el aforo de agua requerida según la actividad económica, en el caso no residencial. De no ser factible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de doce (12) meses.
5. Por dar servicio a un tercero cuyo servicio ha sido suspendido o cortado o a un tercero no suscriptor, se cobrarán las multas establecidas en el numeral 2 de esta Cláusula.

Para obtener la reinstalación del servicio, el solicitante deberá cancelar el valor del servicio recibido de forma fraudulenta, los intereses de mora respectivos y la tarifa vigente de reinstalación o de conexión previa solicitud y cumplimiento de los requisitos para acceder al servicio. (Inciso Segundo Artículo 96, Inciso Primero artículo 142 de la Ley 142 de 1994 y Artículos 31 y 32 Decreto 302 2000)

Las anteriores cargas pecuniarias especiales, no eximen al suscriptor, usuario, consumidor y/o propietario del inmueble de las responsabilidades penales en que este incurra y la Empresa adelantará los procesos correspondientes ante las autoridades competentes para defender sus intereses y el de la comunidad atendida. (Artículo 256 Código Penal)

CLAUSULA VIGESIMA. PROCEDIMIENTO PARA IMPOSICION DE CARGAS PECUNIARIAS ESPECIALES. En los eventos en que el suscriptor, usuario, poseedor, tenedor, consumidor y/o propietario, incurra en cualquiera de las conductas señaladas en **Numeral 3** de la **Cláusula Decimoquinta** del presente contrato, la Empresa, además de las posibilidades de suspender o cortar el servicio, procederá a la imposición de la carga pecuniaria especial correspondiente, para lo cual se sujetará al siguiente procedimiento:

- a. Elaboración del acta de revisión: Se procederá a la elaboración de un acta en la cual se dejará una descripción detallada de la conformación del predio, el medidor, de las instalaciones internas, de todo lo encontrado en el inmueble y todos aquellos hechos que constituyan prueba. En caso de ser posible, dejará registro fotográfico o filmación del hecho que generó la imposición de la carga pecuniaria. Tomará muestras del agua y de materiales u otros elementos necesarios que constituyan pruebas.
- b. El acta deberá ser suscrita por el o los trabajadores de la Empresa, el suscriptor, usuario, poseedor, tenedor, consumidor y/o propietario y, el técnico particular si estuviese presente. En caso de negativa del suscriptor, usuario, poseedor, tenedor, consumidor y/o propietario a firmar el acta, ésta será suscrita por un testigo ocular o en su defecto por otro funcionario de la Empresa dejando constancia de la negativa a firmar.
- c. Liquidación de la carga pecuniaria especial: Teniendo en cuenta las conductas descritas en este artículo y los hechos encontrados en la revisión realizada, se procederá a liquidar la carga pecuniaria especial correspondiente para determinar su valor.

- d. Las cargas pecuniarias descritas en la Cláusula Anterior, deberán ser impuestas por la Empresa a través de una resolución notificada al infractor en los términos de Ley.
- e. La Empresa podrá ordenar la inclusión del valor de la carga pecuniaria impuesta en la factura de servicios públicos domiciliarios que se expida al suscriptor, usuario, poseedor, tenedor, consumidor y/o propietario del inmueble, o cobrar la carga pecuniaria mediante el acto a través de la cual se impone; o por medio de la expedición de una factura adicional diferente a las facturaciones del consumo o cargos fijos si existiesen.
- f. El suscriptor, usuario, consumidor y/o propietario del inmueble deberá proceder al pago de la carga pecuniaria inmediateamente se le notifique del acto empresarial que se le impone. Contra este acto proceden igualmente los recursos previstos en este contrato.
- g. Restablecimiento reinstalación del servicio: Para restablecer el servicio, en caso de que se haya suspendido o cortado por motivo de algunas de las conductas en este artículo, el suscriptor, usuario, consumidor y/o propietario del inmueble deberá pagar el valor de la carga pecuniaria impuesta.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA. ACCIÓN PENAL: Sin perjuicio de las multas impuestas, la Empresa adelantará las acciones penales establecidas en el Código Penal y si lo considera conveniente se constituirá en parte civil dentro del proceso penal. (Artículo 256 Código Penal).

CAPITULO VII DE LA FACTURA Y MEDICION DEL CONSUMO

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. FACTURACIÓN:

1. **De los requisitos de la factura:** La factura expedida por la Empresa deberá contener como mínimo, los siguientes elementos:
 - a) El nombre de la prestadora “Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP”
 - b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio
 - c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro
 - d) Estrato socioeconómico y clase de uso
 - e) Período de facturación del servicio
 - f) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.
 - g) Los cargos por concepto de reinstalación y reconexión cuando hubiere lugar a ello.
 - h) 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.

- i) Las lecturas correspondientes a los últimos seis (6) períodos de facturación con su correspondiente promedio.
- j) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen
- k) Valor y fecha de pago oportuno.

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 mediación, petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado. Las facturas se entregarán mensualmente, si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o mensual o bimestral si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados al contrato con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. 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 la misma de tal manera que estos tengan conocimiento del momento en que deben recibir la factura y en caso contrario soliciten duplicado de la misma).

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).

2. **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 146 Ley 142 de 1994.
3. **De la determinación del consumo de multiusuarios:** 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 Areas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, 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 Areas 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.** 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.** 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 la misma 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.** 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 la misma. En este evento, 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 resultado de dividir la totalidad del consumo registrado por el medidor totalizador entre 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.

En esta modalidad, la Empresa podría con 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, determinar el consumo total de todas las unidades individuales y de las áreas comunes facturando en una sola cuenta, que es la correspondiente a la del Medidor totalizador Colectivo cuyo pago frente a la Empresa corresponderá a la administración de la copropiedad. Igualmente, la Empresa podría cobrar el consumo registrado por el totalizador en forma proporcional o porcentual a todas y cada una de las unidades individuales y al área común, según información que para el efecto suministrará la administración de la copropiedad, previa 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

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 encuentra a paz y salvo con la Empresa por todo concepto.

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

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA. 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.

CAPITULO VIII DE LAS CONDICIONES DE PAGO, LOS INTERESES DEL COBRO DE LAS SUMAS ADEUDADAS

CLAUSULA VIGESIMO CUARTA. 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.

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.

CLAUSULA VIGESIMO QUINTA. 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: Inmuebles de carácter residencial la tasa de interés moratorio establecida en el Código Civil, Inmuebles de carácter industrial, comercial y oficial la tasa de interés Comercial o las normas que lo modifiquen, adicionen o subroguen.

CLAUSULA VIGESIMO SEXTA. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las deudas derivadas del contrato de servicios públicos podrán ser cobradas ante la jurisdicción competente.

CAPITULO IX OTRAS DISPOSICIONES

CLAUSULA VIGESIMO SEPTIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO: 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.

CLAUSULA VIGESIMO OCTAVA. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO: Hacen parte del Contrato de Servicios Públicos la Ley 142 de 1.994, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y la reglamenten, el reglamento de usuarios expedido por la Empresa, las normas del Código Civil, del Código de Comercio, siempre que no sean contrarias.

CLAUSULA VIGESIMO NOVENA. 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.

CLAUSULA TRIGÉSIMA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre la Empresa y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato , y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a los mecanismos de solución de conflictos de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia.

ANEXO: Hace parte del presente contrato y es obligatorio de acuerdo con las cláusulas anteriores, el **anexo1** de condiciones técnicas del servicio de acueducto y alcantarillado.

ARTICULO SEGUNDO: Ordenar la publicación en diarios de amplia circulación en el Departamento de Risaralda y en la Gaceta Metropolitana.

ARTICULO TERCERO: Ordenar que la Subgerencia Comercial establezca los mecanismos necesarios para difundir ampliamente dentro de la comunidad de usuarios, el Contrato de Condiciones Uniformes e implementar su entrega a los usuarios que lo soliciten.

ARTICULO CUARTO: Esta resolución rige a partir de su publicación y deroga la resolución No. 063 del 4 de septiembre de 1997.

En constancia de lo dispuesto suscribo la presente Resolución en calidad de Representante Legal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira a los 7 días de mayo de 2004.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

LUIS FERNANDO BAENA MEJIA
NIT. 816.002.020-7
NUIR. 1-66001000-2

JOSE LUIS MORALES GALLEGO
Director Jurídico

ANEXO 1

CONDICIONES TECNICAS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

CLAUSULA PRIMERA. FACTIBILIDAD TECNICA: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. 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 Alcantarillado y el Plan de Ordenamiento Territorial o con cualquier estudio técnico que a bien estime necesario para tal efecto.

CLAUSULA SEGUNDA. 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.

CLAUSULA TERCERA. 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.

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 475 de 1998. 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 efectuara oportunamente las labores de mantenimiento de las redes de acueducto.

- b) 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.
- c) La Empresa especificará la presión con la que se preste el servicio de acuerdo con las condiciones técnicas y topográficas de cada zona. De acuerdo con lo dispuesto en el reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico expedido por el Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial.

CLAUSULA CUARTA. REQUISITOS TECNICOS 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

CLAUSULA QUINTA. 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 una caja de protección del medidor con la tapa de registro conforme lo determina la Empresa en el esquema correspondiente al final del presente anexo.

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 llave de contención instalada en la caja de protección.

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 domiciliar de alcantarillado tendrá un diámetro mínimo de 6 pulgadas y debe construirse teniendo en cuenta el esquema que aparece al final del anexo.

Hacen parte del presente Anexo el siguiente diagrama:

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

CLAUSULA SEXTA. 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 predios mayores a 1.000 metros cuadrados se exigirá plano de localización expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, amarrado 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.

CLAUSULA SEPTIMA. 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.

CLAUSULA OCTAVA. 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.

CLAUSULA NOVENA. 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 una 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, ajuicio 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 del artículo 57, 117 y concordantes de la Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios.

CLAUSULA DECIMA. 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.

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA. CARÁCTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO: Para acometidas hasta de una pulgada (1”), los medidores deberán ser volumétricos clase C y para acometidas mayores a una pulgada (>1”), el tipo de medidor será definido por la Empresa. En todo caso los medidores deberán cumplir con la norma NTC vigente para medidores clase C.

Quando se trate de grandes consumidores del servicio de acueducto no residenciales, con consumos superiores a diez mil metros cúbicos mensuales (>10000 M3/Mes), se deberá instalar por lo menos un (1) medidor con error admisible no mayor al uno por ciento (1%) del caudal en todo el rango de consumo y cuando así se convenga con la Empresa, se implementará el sistema de telemetría para la transmisión de consumos.

Para grandes consumidores del servicio de acueducto no residenciales, con consumos entre mil y diez mil metros cúbicos mensuales (1000 M3/Mes – 10000 M3/Mes), se deberá instalar por lo menos un (1) medidor con un rango de error admisible no mayor al cinco por ciento (5%) entre el caudal mínimo y el caudal de transición; y del dos por ciento (2%) entre el caudal de transición y el caudal de sobrecarga.

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.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA. LOCALIZACIÓN Y SELLOS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO:

- a) El medidor debe quedar instalado 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.

CLAUSULA DECIMA TERCERA. 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.

CLAUSULA DECIMA CUARTA. 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 anejo 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.

CLAUSULA DECIMA QUINTA. 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 Art. 15 del Decreto 229 de 2000.

CLAUSULA DECIMA SEXTA. MANTENIMIENTO DE LA CAJA DE INSPECCION POR PARTE DE LOS USUARIOS: Los suscriptores o usuarios deberán mantener las cajas de inspección libre de escombros, materiales, basuras y otros elementos que imposibiliten el acceso a éstas. En viviendas de uno (1) y dos (2) pisos, las cajas se deberán localizar en la pared de la fachada a una altura de 0.4 metros del nivel del andén o del antejardín.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA. 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.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA. REGIMEN LEGAL: Además de las condiciones anteriores, hace parte de este anexo toda la normatividad técnica de la Empresa, la Ley 142 de 1994 y demás normatividad concordante y complementaria.