



# CONTRATO

PARA LA PRESTACIÓN DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
Y SUS CONDICIONES UNIFORMES

# DISTRACCIÓN



[@VeoliaGuajira](https://twitter.com/VeoliaGuajira)



<https://www.veolia.com.co/guajira/>

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LOS MUNICIPIOS DE BARRANCAS, DISTRACCIÓN, EL MOLINO, FONSECA, HATONUEVO, SAN JUAN DEL CESAR Y VILLANUEVA EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, CON OCASIÓN DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO NO. 001 DE 2020 ENTRE SUR AZUL S.A. E.S.P. Y VEOLIA AGUAS DE LA GUAJIRA S.A.S. ESP QUE TIENE POR OBJETO REALIZAR LA OPERACIÓN ESPECIALIZADA CON INVERSIÓN, PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.**

**Persona Prestadora:** Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.  
**NIT:** 901.434.831-5  
**Dirección:** Calle 5 Sur # 5 – 97 Barrio Regional  
**Municipio:** San Juan del Cesar  
**Departamento:** Departamento de La Guajira

## DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

**CLÁUSULA 2. EL SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios de:  
Acueducto  Alcantarillado

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará el servicio en un inmueble: Urbano  Rural

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

**CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios en la siguiente área: El área de la prestación de los servicios públicos domiciliarios corresponde al perímetro urbano del municipio de Distracción, en el Departamento de La Guajira, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial.

**CLÁUSULA 5. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, ésta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

**El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA.** El contrato se pacta a término:

Fijo  Indefinido

**PARÁGRAFO:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** es la encargada de la prestación de los servicios por un lapso de diecisiete (17) años contados a partir del 24 de febrero de 2020, de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta del contrato de operación con inversión celebrado con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**

**CLÁUSULA 7 RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA<sup>1</sup>, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas. El contrato es de adhesión. En la interpretación del alcance de las obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, se aplicará el régimen de las obligaciones reales. [Se hace referencia a las obligaciones reales o ambulatorias (propter rem) que son aquellas que nacen con ocasión del goce de un derecho real, como sucede precisamente con los servicios de acueducto y alcantarillado y permite que la transferencia de los derechos sobre el inmueble ocasione la traslación del vínculo contractual, de pleno derecho y sin necesidad de acuerdo entre las partes. De igual manera se determina que no se trata de un contrato de "libre discusión".]

**CLÁUSULA 8. PARTES.** Son partes en el contrato **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

<sup>1</sup> Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato. El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

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

**CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como las modificaciones del mismo.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir con los estándares de servicio establecidos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 o en el estudio de costos que realice en función de la metodología tarifaria que aplique.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Inversiones proyectado, así como sus actualizaciones.

### RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

**CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. La medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya, si ello aplica.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** aplique un estrato diferente al establecido por el municipio para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** al inmueble objeto del servicio.
16. Conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.
21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
23. A solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
30. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.-.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS de Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de

los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial. En caso de división del inmueble, las instalaciones deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedarán sin derecho al servicio deberán solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los costos a que haya lugar.

4. Realizar el pago de los costos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar.

5. Solicitar la factura a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no exonera al usuario del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o a quien ella faculte para tal fin, siempre que estén debidamente identificados. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliarios.

7. Tomar las medidas necesarias para reemplazar los medidores cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** así lo solicite. De lo contrario, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

8. Permitir las revisiones de las instalaciones internas por parte de los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** debidamente identificados, cuando ello sea necesario para la adecuada prestación del servicio y siempre que se haya dado aviso previo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sobre la fecha y hora de realización de la visita.

9. Contar con un tanque de almacenamiento de agua de conformidad con lo estipulado en el numeral 8 del artículo 2.3.1.3.2.2.6 del decreto 1077 de 2015. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua.

10. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)

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

12. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos de medición del consumo, de acuerdo con la reglamentación vigente y velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección, e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando no permitan determinar en forma adecuada los consumos. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

13. Permitir el cambio de acometida y/o medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando se encuentren deteriorados, y pagar los costos que generen dicho cambio.

14. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.

15. **Informar a Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total de agua consumida, en los términos del artículo 3.2.3.6 de la resolución 151 de 2001 de la CRA, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

16. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

17. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias no permitidas por la normatividad vigente.

18. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario, deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de costo medio de tasas ambientales del servicio de alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos. Así mismo deberá mantener disponible y presentar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando ella lo solicite, la caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias.

19. Abstenerse de realizar empalme de una acometida de aguas residuales sobre el alcantarillado pluvial o viceversa.

20. Corregir las conexiones erradas comprobadas, sin perjuicio de la suspensión del servicio que pueda ordenar **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

21. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios, las normas regulatorias, y demás disposiciones sectoriales aplicables.

**CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Son obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios, así como en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A. E.S.P.

2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330

de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.

4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando éste lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.

8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio en donde recibe los servicios. 9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

10. Facturar los servicios de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994.

11. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

12. Ayudar al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del decreto 1077 de 2015, o cuando sea solicitado formalmente a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

13. Al preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.

14. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de revisiones técnicas, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** así lo solicite, o cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la autoridad competente. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en su propio interés, solicite a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por ésta, al momento de la ejecución de la actividad. No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa

15. Devolver al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el medidor y demás equipos retirados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de tiempo. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá comunicar por escrito al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el periodo de tiempo requerido para tales efectos. En caso de reemplazo de un medidor, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** previa aprobación del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el numeral 9.2 del Artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el Artículo 144 de la misma Ley.

16. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

17. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.

18. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos en que haya incurrido **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.

19. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

20. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

21. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la

prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

22. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

23. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.

24. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo con los planes y programas establecidos para garantizar los niveles de continuidad del servicio previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**, de acuerdo con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y los planes de inversión aprobados.

25. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los expedientes para resolver los recursos de apelación que presente el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

26. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente, e informar a ésta cuando considere que un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no está cumpliendo con dicha normatividad.

27. Cumplir con los niveles de servicio y estándares de calidad previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**

28. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

### **COBRO DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.** La factura que expida **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación el contrato de operación No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A.**, así como las condiciones del presente contrato, y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y su NIT.

2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.

3. La dirección a la que se envía la factura.

4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.

5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.

6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.

7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.

8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.

10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.

12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.

13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.

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

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

En cualquier caso, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados. Las deudas a favor de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria.

**CLÁUSULA 17. ENTREGA DE LA FACTURA.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.

Periodicidad: Mensual  Bimestral

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos



domiciliarios. **El SUScriptor Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUScriptor Y/O USUARIO** informará de tal hecho a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUScriptor Y/O USUARIO**, cuando éste lo solicite y cuente con micromedidor.

**CLÁUSULA 18. PAGO DE LA FACTURA.** **El SUScriptor Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUScriptor Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUScriptor Y/O USUARIO** del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación oportunamente.

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

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

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** procederá previa comunicación al **SUScriptor Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

Parágrafo 2. **El SUScriptor Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios.

Parágrafo 3. Las facturas que se emitan en desarrollo del contrato y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación. [ Se menciona la excepción de pago por razón de la reclamación contra la factura]

**CLÁUSULA 19. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUScriptor Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros periodos del mismo **SUScriptor Y/O USUARIO**.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

**CLÁUSULA 20. COBROS NO AUTORIZADOS:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá cobrarle al **SUScriptor Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUScriptor Y/O USUARIO**.

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

## DEFENSA DEL SUScriptor Y/O USUARIO

**CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** **El SUScriptor Y/O USUARIO** podrá presentar, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

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

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUScriptor Y/O USUARIO** podrá interponer, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días

siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente. Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 22. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, líneas telefónicas, correo electrónico [co.servicioalcliente.guajira@veolia.com](mailto:co.servicioalcliente.guajira@veolia.com) dirigido a la empresa **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
DISTRACCIÓN	Calle 11 # 11 – 35	3176462554	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm, 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm

**CLÁUSULA 23. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

#### FACULTADES DE VEOLIA AGUAS DE LA GUAJIRA S.A.S. ESP

**CLÁUSULA 24. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no se encuentra facultada para imponer sanciones pecuniarias; sin embargo, podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

☞ Incumplimiento del contrato. En los siguientes eventos:

- La falta de pago por el término que fije **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sin exceder, en todo caso, de tres (3) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- 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 **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.

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

l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o de los suscriptores.

m. Impedir a los funcionarios autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

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

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

p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

q. Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.

r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.

s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, con cualquier otra fuente de agua.

Interés del servicio. Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:

a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.

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

**Parágrafo 1. El SUScriptor Y/O USUARIO** podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y los terceros que puedan resultar afectados.

Parágrafo

2. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** avisará al **SUScriptor Y/O USUARIO** de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**CLÁUSULA 26. CORTE DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUScriptor Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** a realizar los cobros a que haya lugar.

4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.

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

7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**CLÁUSULA 5. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

1. Cuando el **SUScriptor Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.

2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUScriptor Y/O USUARIO** y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso.

**CLÁUSULA 28. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte de los servicios.

Parágrafo. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas

imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, éste pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 29. COBRO DE INTERESES.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio a la máxima tasa aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la tasa máxima legal permitida por la Superintendencia Financiera, de conformidad con lo establecido en el artículo 884 del Código de Comercio y/o las normas que lo sustituyan.

### **MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 30. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes, y, (iii) por decisión de autoridad competente.

**CLÁUSULA 31. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato de servicios públicos cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucederá en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble. Sin perjuicio de lo anterior, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este contrato. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Parágrafo: En la cesión del contrato no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha cláusula **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá negarse a prestar el servicio.

**CLÁUSULA 32. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 26 de este contrato.

**CLÁUSULA 33. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

### **CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 34. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.
- Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Tipo medidor:	Velocidad: Volumétrico: Electromagnético: Concéntrico: Otro:	Chorro único
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	Telemetría: Prepago: Otro:	Los medidores deben venir pre equipados con sistema de salida para salida de pulsos o tecnología de lectura remota, igualmente debe garantizar resistencia hasta 10.2 toneladas, presión de trabajo de 16 bar
Diámetro:	DN 15 de ½ "	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)
Caudal permanente (Q3):	2.5 m3 /hora	m3 /hora
Rango de medición (R):	R100	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

**CLÁUSULA 35. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado. La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo	Vertederos de placa fina Canaleta Parshall Electromagnético para aguas residuales Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad Otro_
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría Otro

**CLÁUSULA 36. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 20109 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 201510 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La continuidad en la prestación del servicio será de conformidad con lo establecido en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 200011 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.
- La presión mínima del servicio se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por sus sectorización y las condiciones en que se establezca la respectiva frecuencia y continuidad.
- Cuando se alcance la meta de continuidad, la presión promedio será de 7 m.c.a., y al finalizar el año 15 será de 10 mca.

**CLÁUSULA 37. INSTALACIONES INTERNAS. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la correcta utilización de los servicios.

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Igualmente, será responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación. **CLÁUSULA 38.**

**ACOMETIDAS. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** comunicarán a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. Cambio de localización de la acometida. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costes que se ocasionen por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

2. Derivación de las acometidas. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**CLÁUSULA 39. MEDICIÓN. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

2. Medidores. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los aceptará siempre que reúnan las características técnicas definidas en este contrato.

3. Instalación del medidor por primera vez. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado. 4. Toma de lecturas y revisiones. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo solicite.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** como el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** temporal, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control. 5. Verificación de la condición metrológica de los medidores. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

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

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

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

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

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

8. Medidores para grandes consumidores no residenciales. **EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

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

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará el medidor reemplazado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo requiera por un tiempo.

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

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

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

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** hubiere tomado las medidas allí establecidas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

12. **Financiamiento.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ofrecer financiamiento al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de pactar períodos más cortos, si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

13. **Garantía.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sin trasladarlo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, una vez expirado el periodo de garantía.

**CLÁUSULA 40. ESTÁNDARES DE SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con las metas establecidas en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con **SUR AZUL S.A. E.S.PA** continuación, se presentan los indicadores exigidos en el contrato antes referenciado para el séptimo año y de igual forma el comportamiento de estos a lo largo de los 7 primeros años.

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%.	11.39	20.0	30.0	40.0	55.0	70.0	80.0	95.0
Continuidad para el servicio público	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año	94.17	95.3	97.0	97.2	98.0	98.0	98.0	98.0

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
público domiciliario de acueducto		del servicio	año (97,26% de continuidad anual).							

Así mismo, sin que en ningún caso se pueda disminuir de los siguientes indicadores:

ESTÁNDAR DE SERVICIO	INDICADOR
<b>MUNICIPIO DE DISTRACCIÓN</b>	



COBERTURA DE ACUEDUCTO	98,89%
CALIDAD DE ACUEDUCTO	Sin riesgo
CONTINUIDAD DE ACUEDUCTO	22.9 h/día
COBERTURA DE ALCANTARILLADO	87,23%
CALIDAD DE ALCANTARILLADO	61%
CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO	24 h/ día
IQR – INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES	Inicio del servicio
COBERTURA DE MICROMEDICIÓN	10,44%

**Parágrafo:** De acuerdo al parágrafo 1 del artículo 1 de la resolución emitida por la Comisión Reguladora de Agua Potable – CRA 825 de 2017, en donde se especifica las excepciones del ámbito de aplicación de esta resolución, las cuales se encuentran señaladas en parágrafo 1 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, este último indica "...Cuando se celebren contratos mediante invitación pública para que empresas privadas hagan la financiación, operación y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios, la tarifa podrá ser un elemento que se incluya como base para otorgar dichos contratos. De igual forma sucede con los indicadores de gestión operativos, los cuales tienen unas metas establecidas para el séptimo año de operación, y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**

**Parágrafo: Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 10 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. La presión se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo de agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas por terceros.

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales, dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, que responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor. Para el servicio de alcantarillado, se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

San Juan del Cesar - La Guajira, 24 de marzo de 2021



REPRESENTANTE LEGAL  
Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP

# EL MOLINO



[@VeoliaGuajira](https://twitter.com/VeoliaGuajira)



<https://www.veolia.com.co/guajira/>

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LOS MUNICIPIOS DE BARRANCAS, DISTRACCIÓN, EL MOLINO, FONSECA, HATONUEVO, SAN JUAN DEL CESAR Y VILLANUEVA EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, CON OCASIÓN DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO NO. 001 DE 2020 ENTRE SUR AZUL S.A. E.S.P. Y VEOLIA AGUAS DE LA GUAJIRA S.A.S. ESP QUE TIENE POR OBJETO REALIZAR LA OPERACIÓN ESPECIALIZADA CON INVERSIÓN, PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.**

**Persona Prestadora:** Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.  
**NIT:** 901.434.831-5  
**Dirección:** Calle 5 Sur # 5 – 97 Barrio Regional  
**Municipio:** San Juan del Cesar  
**Departamento:** Departamento de La Guajira

## DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

**CLÁUSULA 2. EL SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios de:

Acueducto  Alcantarillado

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará el servicio en un inmueble: Urbano  Rural

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

**CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios en la siguiente área: El área de la prestación de los servicios públicos domiciliarios corresponde al perímetro urbano del municipio de El Molino, en el Departamento de La Guajira, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial.

**CLÁUSULA 5. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, ésta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

**EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA.** El contrato se pacta a término:

Fijo  Indefinido

**PARÁGRAFO:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** es la encargada de la prestación de los servicios por un lapso de diecisiete (17) años contados a partir del 24 de febrero de 2020, de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta del contrato de operación con inversión celebrado con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**

**CLÁUSULA 7 RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA<sup>1</sup>, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas. El contrato es de adhesión. En la interpretación del alcance de las obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, se aplicará el régimen de las obligaciones reales. [Se hace referencia a las obligaciones reales o ambulatorias (propter rem) que son aquellas que nacen con ocasión del goce de un derecho real, como sucede precisamente con los servicios de acueducto y alcantarillado y permite que la transferencia de los derechos sobre el inmueble ocasione la traslación del vínculo contractual, de pleno derecho y sin necesidad de acuerdo entre las partes. De igual manera se determina que no se trata de un contrato de "libre discusión".]

**CLÁUSULA 8. PARTES.** Son partes en el contrato **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato. El arrendador de bienes

<sup>1</sup> Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

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

**CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como las modificaciones del mismo.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir con los estándares de servicio establecidos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 o en el estudio de costos que realice en función de la metodología tarifaria que aplique.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Inversiones proyectado, así como sus actualizaciones.

### RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

**CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. La medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya, si ello aplica.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** aplique un estrato diferente al establecido por el municipio para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** al inmueble objeto del servicio.
16. Conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago

oportuna señalada en la misma.

21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.

23. A solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

30. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.-.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS de Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.

2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

8. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.

10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.

2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o los demás miembros de la comunidad.

3. Informar, de inmediato, a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial. En caso de división del inmueble, las instalaciones deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedarán sin derecho al servicio deberán solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la

construcción de sus respectivas acometidas y pagar los costos a que haya lugar.

4. Realizar el pago de los costos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar.

5. Solicitar la factura a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no exonera al usuario del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o a quien ella faculte para tal fin, siempre que estén debidamente identificados. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliarios.

7. Tomar las medidas necesarias para reemplazar los medidores cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** así lo solicite. De lo contrario, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

8. Permitir las revisiones de las instalaciones internas por parte de los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, debidamente identificados, cuando ello sea necesario para la adecuada prestación del servicio y siempre que se haya dado aviso previo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sobre la fecha y hora de realización de la visita.

9. Contar con un tanque de almacenamiento de agua de conformidad con lo estipulado en el numeral 8 del artículo 2.3.1.3.2.2.6 del decreto 1077 de 2015. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua.

10. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)

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

12. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos de medición del consumo, de acuerdo con la reglamentación vigente y velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección, e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando no permitan determinar en forma adecuada los consumos. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

13. Permitir el cambio de acometida y/o medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando se encuentren deteriorados, y pagar los costos que generen dicho cambio.

14. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.

15. Informar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total de agua consumida, en los términos del artículo 3.2.3.6 de la resolución 151 de 2001 de la CRA, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

16. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

17. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias no permitidas por la normatividad vigente.

18. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario, deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de costo medio de tasas ambientales del servicio de alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos. Así mismo deberá mantener disponible y presentar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando ella lo solicite, la caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias.

19. Abstenerse de realizar empalme de una acometida de aguas residuales sobre el alcantarillado pluvial o viceversa.

20. Corregir las conexiones erradas comprobadas, sin perjuicio de la suspensión del servicio que pueda ordenar **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**,

21. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios, las normas regulatorias, y demás disposiciones sectoriales aplicables.

**CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Son obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios, así como en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A. E.S.P.

2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.

4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando éste lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas

imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.

8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio en donde recibe los servicios. 9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

10. Facturar los servicios de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994.

11. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

12. Ayudar al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del decreto 1077 de 2015, o cuando sea solicitado formalmente a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**,

13. Al preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.

14. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de revisiones técnicas, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** así lo solicite, o cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la autoridad competente. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en su propio interés, solicite a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por ésta, al momento de la ejecución de la actividad. No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa

15. Devolver al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el medidor y demás equipos retirados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de tiempo. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá comunicar por escrito al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el periodo de tiempo requerido para tales efectos. En caso de reemplazo de un medidor, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** previa aprobación del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el numeral 9.2 del Artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el Artículo 144 de la misma Ley.

16. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

17. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.

18. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos en que haya incurrido **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.

19. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

20. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

21. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

22. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

23. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.

24. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo con los planes y programas establecidos para garantizar los niveles de continuidad del servicio previstos en el Contrato de Operación con

Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**, de acuerdo con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y los planes de inversión aprobados.

25. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los expedientes para resolver los recursos de apelación que presente el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

26. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente, e informar a ésta cuando considere que un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no está cumpliendo con dicha normatividad.

27. Cumplir con los niveles de servicio y estándares de calidad previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**

28. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data. **COBRO DE LOS SERVICIOS CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.** La factura que expida **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación el contrato de operación No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A.**, así como las condiciones del presente contrato, y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

En cualquier caso, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados. Las deudas a favor de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria.

**CLÁUSULA 17. ENTREGA DE LA FACTURA.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.

Periodicidad: Mensual  Bimestral

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará de tal hecho a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando éste lo solicite y cuente con micromedidor.

**CLÁUSULA 18. PAGO DE LA FACTURA.** **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación oportunamente.



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

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

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

Parágrafo 2. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. Parágrafo 3.

Las facturas que se emitan en desarrollo del contrato y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación. [ Se menciona la excepción de pago por razón de la reclamación contra la factura]

**CLÁUSULA 19. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros periodos del mismo **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

**CLÁUSULA 20. COBROS NO AUTORIZADOS:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

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

## **DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

**CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

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

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente. Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 22. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de

cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, líneas telefónicas, correo electrónico [co.servicioalcliente.guajira@veolia.com](mailto:co.servicioalcliente.guajira@veolia.com) dirigido a la empresa **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
EL MOLINO	Calle 9 Norte # 1 – 85	3174373063	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm, 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm

**CLÁUSULA 23. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

#### **FACULTADES DE Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**CLÁUSULA 24. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no se encuentra facultada para imponer sanciones pecuniarias; sin embargo, podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

☞ Incumplimiento del contrato. En los siguientes eventos:

- La falta de pago por el término que fije **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sin exceder, en todo caso, de tres (3) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- 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 **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
- Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
- Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o de los suscriptores.
- Impedir a los funcionarios autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios.

- p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- q. Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.
- r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
- s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, con cualquier otra fuente de agua.

Interés del servicio. Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:

- a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.
- b. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

Parágrafo 1. **EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y los terceros que puedan resultar afectados.

Parágrafo 2. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** avisará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**CLÁUSULA 26. CORTE DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** a realizar los cobros a que haya lugar.
4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.
6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**CLÁUSULA 5. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

1. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.
  2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso.
- CLÁUSULA 28. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte de los servicios.

Parágrafo. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, éste pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 29. COBRO DE INTERESES.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio a la máxima tasa aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la tasa máxima legal permitida por la Superintendencia Financiera, de conformidad con lo establecido en el artículo 884 del Código de Comercio y/o las normas que lo sustituyan.

## **MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 30. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes, y, (iii) por decisión de autoridad competente.

**CLÁUSULA 31. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato de servicios públicos cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucederá en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble. Sin perjuicio de lo anterior, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este contrato. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Parágrafo: En la cesión del contrato no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha cláusula **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá negarse a prestar el servicio. **CLÁUSULA 32. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 26 de este contrato.

**CLÁUSULA 33. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

#### CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

**CLÁUSULA 34. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

■ Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.

■ Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.

■ Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.

■ Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Tipo medidor:	Velocidad: Volumétrico: Electromagnético: Concéntrico: Otro:	Chorro único
Especificación	Telemetría: Prepago: Otro:	Los medidores deben venir pre equipados con sistema de salida para salida de pulsos o tecnología de lectura remota, igualmente debe garantizar resistencia hasta 10.2 toneladas, presión de trabajo de 16 bar.
Diámetro:	DN 15 de ½ "	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)
Caudal permanente (Q3):	2.5 m3 /hora	17 RAS) Caudal permanente (Q3): 2.5 m3 /hora m
Rango de medición (R):	R100	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

**CLÁUSULA 35. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Será el equivalente a la medición del servicio público

domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado. La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo	Vertederos de placa fina Canaleta Parshall Electromagnético para aguas residuales Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad Otro__
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría Otro

**CLÁUSULA 36. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 20109 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 201510 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La continuidad en la prestación del servicio será de conformidad con lo establecido en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 200011 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.
- La presión mínima del servicio se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por sus sectorización y las condiciones en que se establezca la respectiva frecuencia y continuidad.
- Cuando se alcance la meta de continuidad, la presión promedio será de 7 m.c.a, y al finalizar el año 15 será de 10 mca.

**CLÁUSULA 37. INSTALACIONES INTERNAS. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la correcta utilización de los servicios.

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Igualmente, será responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación. **CLÁUSULA 38.**

**ACOMETIDAS. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** comunicarán a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. Cambio de localización de la acometida. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costes que se ocasionen por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

2. Derivación de las acometidas. **EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**CLÁUSULA 39. MEDICIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos

promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

2. Medidores. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los aceptará siempre que reúnan las características técnicas definidas en este contrato.

3. Instalación del medidor por primera vez. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

4. Toma de lecturas y revisiones. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo solicite.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

**Tanto Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP como el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** temporal, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

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

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

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

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

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

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

8. Medidores para grandes consumidores no residenciales. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

9. Medidores para multiusuario. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de edificios catalogados como multiusuarios, sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la instalación de medidores individuales. En este caso, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** realizará, a su cargo, todas las obras requeridas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la

instalación de los mismos.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

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

**EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará el medidor reemplazado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo requiera por un tiempo.

11. Retiro del Medidor. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** comunicará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicando la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo

12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, quien deberá firmar.

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

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

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** hubiere tomado las medidas allí establecidas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo. 12. Financiamiento. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ofrecer financiamiento al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de pactar períodos más cortos, si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

13. Garantía. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de

garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sin trasladarlo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible. El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, una vez expirado el periodo de garantía.

**CLÁUSULA 40. ESTÁNDARES DE SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con las metas establecidas en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**, A continuación, se presentan los indicadores exigidos en el contrato antes referenciado para el séptimo año y de igual forma el comportamiento de estos a lo largo de los 7 primeros años:

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%.	0.38	12.0	25.0	40.0	55.0	70.0	80.0	95.0
Continuidad para el servicio público	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año	39.67	43.0	46.0	50.0	54.0	59.8	65.0	75.0

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
domiciliario de acueducto		(97,26% de continuidad anual).								

Así mismo, sin que en ningún caso se pueda disminuir de los siguientes indicadores:

ESTÁNDAR DE SERVICIO	INDICADOR
<b>MUNICIPIO DE EL MOLINO</b>	
<b>COBERTURA DE ACUEDUCTO</b>	<b>96,29%</b>
<b>CALIDAD DE ACUEDUCTO</b>	<b>Sin riesgo</b>
<b>CONTINUIDAD DE ACUEDUCTO</b>	<b>9,53 h/día</b>
<b>COBERTURA DE ALCANTARILLADO</b>	<b>91,92%</b>
<b>CALIDAD DE ALCANTARILLADO</b>	<b>61%</b>
<b>CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO</b>	<b>24 h/ día</b>
<b>IQR – INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES</b>	<b>Inicio del servicio</b>
<b>COBERTURA DE MICROMEDICIÓN</b>	<b>0,38%</b>

**Parágrafo:** De acuerdo al parágrafo 1 del artículo 1 de la resolución emitida por la Comisión Reguladora de Agua Potable – CRA 825 de 2017, en donde se especifica las excepciones del ámbito de aplicación de esta resolución, las cuales se encuentran señaladas en parágrafo 1 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, este último indica "...Cuando se celebren contratos mediante invitación pública para que empresas privadas hagan la financiación, operación y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios, la tarifa podrá ser un elemento que se incluya como base para otorgar dichos contratos. De igual forma sucede con los indicadores de gestión operativos, los cuales tienen unas metas establecidas para el séptimo año de operación, y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con SUR AZUL S.A. E.S.P.

**Parágrafo:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** La presión en la red de distribución con la que se presta actualmente el servicio está por debajo de la normatividad vigente para aquellos sectores y barrios que por su ubicación geográfica (zonas alta y periferias de la red de distribución) dependerán de las inversiones que se llevarán a cabo según las obras de optimización que se llevarán a cabo según los PLANES DE INVERSIONES APROBADOS (POI) y para el resto de acuerdo lo estipulado en el RAS 2000 para un nivel de complejidad correspondiente, o en su defecto de cualquier otra ley que sustituya o la modifique, respecto del agua producida y



distribuida en cualquier punto de la red.

El servicio de acueducto se prestará con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 5 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. La presión se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo de agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas por terceros.

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales, dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, que responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor. Para el servicio de alcantarillado, se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

San Juan del Cesar - La Guajira, 24 de marzo de 2021



**REPRESENTANTE LEGAL**  
**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

# FONSECA



**@VeoliaGuajira**



**<https://www.veolia.com.co/guajira/>**

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LOS MUNICIPIOS DE BARRANCAS, DISTRACCIÓN, EL MOLINO, FONSECA, HATONUEVO, SAN JUAN DEL CESAR Y VILLANUEVA EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, CON OCASIÓN DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO NO. 001 DE 2020 ENTRE SUR AZUL S.A. E.S.P. Y VEOLIA AGUAS DE LA GUAJIRA S.A.S. ESP QUE TIENE POR OBJETO REALIZAR LA OPERACIÓN ESPECIALIZADA CON INVERSIÓN, PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

Persona Prestadora: Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.  
NIT: 901.434.831-5  
Dirección: Calle 5 Sur # 5 – 97 Barrio Regional  
Municipio: San Juan del Cesar  
Departamento: Departamento de La Guajira

## DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

**CLÁUSULA 2. EL SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios de:

Acueducto  Alcantarillado

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará el servicio en un

inmueble: Urbano  Rural

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

**CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios en la siguiente área: El área de la prestación de los servicios públicos domiciliarios corresponde al perímetro urbano del municipio de Fonseca, en el Departamento de La Guajira, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial.

**CLÁUSULA 5. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** E.S.P. está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, ésta deberá cumplirlas obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

**El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA.** El contrato se pacta a término:

Fijo  Indefinido

**PARÁGRAFO:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** es la encargada de la prestación de los servicios por un lapso de diecisiete (17) años contados a partir del 24 de febrero de 2020, de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta del contrato de operación con inversión celebrado con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**

**CLÁUSULA 7 RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA<sup>1</sup>, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas. El contrato es de adhesión. En la interpretación del alcance de las obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, se aplicará el régimen de las obligaciones reales.

**CLÁUSULA 8. PARTES.** Son partes en el contrato **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

<sup>1</sup> Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato. El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificada **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

Igualmente, no habrá solidaridad cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, en caso de incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** en el pago de las facturas de tres (3) períodos cuando sea mensual o dos (2) períodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

**CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como las modificaciones del mismo.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir con los estándares de servicio establecidos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 o en el estudio de costos que realice en función de la metodología tarifaria que aplique.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Inversiones proyectado, así como sus actualizaciones.

### RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

**CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. La medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya, si ello aplica.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** aplique un estrato diferente al establecido por el municipio para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** al inmueble objeto del servicio.
16. Conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.
21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
23. A solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
30. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.-.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS de Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las

condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial. En caso de división del inmueble, las instalaciones deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedarán sin derecho al servicio deberán solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los costos a que haya lugar.

4. Realizar el pago de los costos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar.

5. Solicitar la factura a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no exonera al usuario del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, o a quien ella faculte para tal fin, siempre que estén debidamente identificados. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliarios.

7. Tomar las medidas necesarias para reemplazar los medidores cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** así lo solicite. De lo contrario, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

8. Permitir las revisiones de las instalaciones internas por parte de los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** debidamente identificados, cuando ello sea necesario para la adecuada prestación del servicio y siempre que se haya dado aviso previo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sobre la fecha y hora de realización de la visita.

9. Contar con un tanque de almacenamiento de agua de conformidad con lo estipulado en el numeral 8 del artículo 2.3.1.3.2.2.6 del decreto 1077 de 2015. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua.

10. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)

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

12. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos de medición del consumo, de acuerdo con la reglamentación vigente y velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección, e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando no permitan determinar en forma adecuada los consumos. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

13. Permitir el cambio de acometida y/o medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando se encuentren deteriorados, y pagar los costos que generen dicho cambio.

14. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.

15. Informar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total de agua consumida, en los términos del artículo 3.2.3.6 de la resolución 151 de 2001 de la CRA, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

16. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

17. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias no permitidas por la normatividad vigente.

18. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario, deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de costo medio de tasas ambientales del servicio de alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos. Así mismo deberá mantener disponible y presentar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando ella lo solicite, la caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias.

19. Abstenerse de realizar empalme de una acometida de aguas residuales sobre el alcantarillado pluvial o viceversa.

20. Corregir las conexiones erradas comprobadas, sin perjuicio de la suspensión del servicio que pueda ordenar **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

21. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios, las normas regulatorias, y demás disposiciones sectoriales aplicables.

**CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Son obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios, así como en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**

2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o

derogue.

3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando éste lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio en donde recibe los servicios.
9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
10. Facturar los servicios de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994.
11. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
12. Ayudar al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del decreto 1077 de 2015, o cuando sea solicitado formalmente a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
13. Al preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.
14. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de revisiones técnicas, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** así lo solicite, o cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la autoridad competente. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en su propio interés, solicite a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por ésta, al momento de la ejecución de la actividad. No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa
15. Devolver al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el medidor y demás equipos retirados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de tiempo. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá comunicar por escrito al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el periodo de tiempo requerido para tales efectos. En caso de reemplazo de un medidor, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** previa aprobación del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el numeral 9.2 del Artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el Artículo 144 de la misma Ley.
16. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
17. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.
18. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos en que haya incurrido **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.
19. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en el presente contrato.
20. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
21. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley

142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

22. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

23. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.

24. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo con los planes y programas establecidos para garantizar los niveles de continuidad del servicio previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**, de acuerdo con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y los planes de inversión aprobados.

25. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los expedientes para resolver los recursos de apelación que presente el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

26. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente, e informar a ésta cuando considere que un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no está cumpliendo con dicha normatividad.

27. Cumplir con los niveles de servicio y estándares de calidad previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**

28. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

### **COBRO DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.** La factura que expida **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación el contrato de operación No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A., así como las condiciones del presente contrato, y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y su NIT.

2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.

3. La dirección a la que se envía la factura.

4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.

5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.

6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.

7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.

8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.

10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.

12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.

13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.

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

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

En cualquier caso, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados. Las deudas a favor de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria.

**CLÁUSULA 17. ENTREGA DE LA FACTURA.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.

Periodicidad: Mensual  Bimestral

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble



receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará de tal hecho a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando éste lo solicite y cuente con micromedidor.

**CLÁUSULA 18. PAGO DE LA FACTURA. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación oportunamente.

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

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

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

**Parágrafo 2. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. Parágrafo

3. Las facturas que se emitan en desarrollo del contrato y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación. [ Se menciona la excepción de pago por razón de la reclamación contra la factura]

**CLÁUSULA 19. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros periodos del mismo **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

**CLÁUSULA 20. COBROS NO AUTORIZADOS: Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

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

## DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

**CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

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

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la

decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente. Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 22. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, líneas telefónicas, correo electrónico [co.servicioalcliente.guajira@veolia.com](mailto:co.servicioalcliente.guajira@veolia.com) dirigido a la empresa **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

#### MUNICIPIO DIRECCIÓN TELÉFONO HORARIO DE ATENCIÓN

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
FONSECA	Carrera 19 # 12 - 35	3176676631	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm, 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm

**CLÁUSULA 23. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

#### FACULTADES DE Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP

**CLÁUSULA 24. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no se encuentra facultada para imponer sanciones pecuniarias; sin embargo, podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

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

hayan sido suspendidos.

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

l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o de los suscriptores.

m. Impedir a los funcionarios autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

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

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

p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

q. Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.

r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.

s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, con cualquier otra fuente de agua.

Interés del servicio. Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:

a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.

b. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos. **Parágrafo 1. El SUScriptor Y/O USUARIO** podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y los terceros que puedan resultar afectados.

**Parágrafo 2. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** avisará al **SUScriptor Y/O USUARIO** de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**. **CLÁUSULA 26. CORTE DE LOS SERVICIOS. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUScriptor Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** a realizar los cobros a que haya lugar.

4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.

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

7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**CLÁUSULA 5. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

1. Cuando el **SUScriptor Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.

2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUScriptor Y/O USUARIO** y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso.

**CLÁUSULA 28. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte de los servicios.

**Parágrafo.** Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUScriptor Y/O USUARIO**, éste pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión,

reconexión o reinstalación en los que incurra **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 29. COBRO DE INTERESES.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio a la máxima tasa aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la tasa máxima legal permitida por la Superintendencia Financiera, de conformidad con lo establecido en el artículo 884 del Código de Comercio y/o las normas que lo sustituyan.

### MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**CLÁUSULA 30. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes, y, (iii) por decisión de autoridad competente.

**CLÁUSULA 31. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato de servicios públicos cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucederá en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble. Sin perjuicio de lo anterior, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este contrato. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto. Parágrafo: En la cesión del contrato no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha cláusula **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá negarse a prestar el servicio.

**CLÁUSULA 32. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 26 de este contrato.

**CLÁUSULA 33. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

### CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

**CLÁUSULA 34. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.
- Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Tipo medidor:	Velocidad: Volumétrico: Electromagnético: Concéntrico: Otro:	Chorro único
---------------	---	--------------

Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	Telemetría: Prepago: Otro:	Los medidores deben venir pre equipados con sistema de salida para salida de pulsos o tecnología de lectura remota, igualmente debe garantizar resistencia hasta 10.2 toneladas, presión de trabajo de 16 bar
Diámetro:	DN 15 de ½ “	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)
Caudal permanente (Q3):	2.5 m3 /hora	m3 /hora
Rango de medición (R):	R100	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

**CLÁUSULA 35. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado. La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo	Vertederos de placa fina Canaleta Parshall Electromagnético para aguas residuales Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad Otro_
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría Otro

**CLÁUSULA 36. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 20109 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 201510 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare. 📄 La continuidad en la prestación del servicio será de conformidad con lo establecido en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A. E.S.P.
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 200011 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.
- La presión mínima del servicio se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por sus sectorización y las condiciones en que se establezca la respectiva frecuencia y continuidad.
- Cuando se alcance la meta de continuidad, la presión promedio será de 10 m.c.a. y al finalizar el año 15 será de 15 mca.

**CLÁUSULA 37. INSTALACIONES INTERNAS. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la correcta utilización de los servicios.

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Igualmente, será

responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación. **CLÁUSULA 38. ACOMETIDAS.** Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** comunicarán a Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. Cambio de localización de la acometida. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costes que se ocasionen por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará a Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

2. Derivación de las acometidas. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP

**CLÁUSULA 39. MEDICIÓN.** Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

2. Medidores. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP los aceptará siempre que reúnan las características técnicas definidas en este contrato.

3. Instalación del medidor por primera vez. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

4. Toma de lecturas y revisiones. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP lo solicite. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP como el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** temporal, Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

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

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

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

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

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

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

8. Medidores para grandes consumidores no residenciales. **EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

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

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará el medidor reemplazado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo requiera por un tiempo.

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

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

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

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





ESTÁNDAR DE SERVICIO	INDICADOR
<b>MUNICIPIO DE FONSECA</b>	
COBERTURA DE ACUEDUCTO	90,77
CALIDAD DE ACUEDUCTO	Sin riesgo
COBERTURA DE ALCANTARILLADO	84,16%
CALIDAD DE ALCANTARILLADO	61%
CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO	24 h/ día
IQR – INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES	Inicio del servicio

**Parágrafo:** De acuerdo al parágrafo 1 del artículo 1 de la resolución emitida por la Comisión Reguladora de Agua Potable – CRA 825 de 2017, en donde se especifica las excepciones del ámbito de aplicación de esta resolución, las cuales se encuentran señaladas en parágrafo 1 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, este último indica "...Cuando se celebren contratos mediante invitación pública para que empresas privadas hagan la financiación, operación y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios, la tarifa podrá ser un elemento que se incluya como base para otorgar dichos contratos. De igual forma sucede con los indicadores de gestión operativos, los cuales tienen unas metas establecidas para el séptimo año de operación, y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con SUR AZUL S.A. E.S.P.

**Parágrafo: Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** La presión en la red de distribución con la que se presta actualmente el servicio está por debajo de la normatividad vigente para aquellos sectores y barrios que por su ubicación geográfica (zonas alta y periferias de la red de distribución) dependerán de las inversiones que se llevarán a cabo según las obras de optimización que se llevarán a cabo según los PLANES DE INVERSIONES APROBADOS (POI) y para el resto de acuerdo lo estipulado en el RAS 2000 para un nivel de complejidad correspondiente, o en su defecto de cualquier otra ley que sustituya o la modifique, respecto del agua producida y distribuida en cualquier punto de la red.

El servicio de acueducto prestará con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 5 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. La presión se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo de agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas por terceros.

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales, dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, que responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor. Para el servicio de alcantarillado, se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

San Juan del Cesar - La Guajira, 24 de marzo de 2021



REPRESENTANTE LEGAL  
Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP

# HATONUEVO



**@VeoliaGuajira**



**<https://www.veolia.com.co/guajira/>**

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LOS MUNICIPIOS DE BARRANCAS, DISTRACCIÓN, EL MOLINO, FONSECA, HATONUEVO, SAN JUAN DEL CESAR Y VILLANUEVA EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, CON OCASIÓN DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO NO. 001 DE 2020 ENTRE SUR AZUL S.A. E.S.P. Y VEOLIA AGUAS DE LA GUAJIRA S.A.S. ESP QUE TIENE POR OBJETO REALIZAR LA OPERACIÓN ESPECIALIZADA CON INVERSIÓN, PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.**

**Persona Prestadora:** Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.  
**NIT:** 901.434.831-5  
**Dirección:** Calle 5 Sur # 5 – 97 Barrio Regional  
**Municipio:** San Juan del Cesar  
**Departamento:** Departamento de La Guajira

## DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP a un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

**CLÁUSULA 2. EL SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios de:

Acueducto  Alcantarillado

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará el servicio en un inmueble: Urbano  Rural

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

**CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios en la siguiente área: El área de la prestación de los servicios públicos domiciliarios corresponde al perímetro urbano del municipio de Hatonuevo, en el Departamento de La Guajira, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial.

**CLÁUSULA 5. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

**Parágrafo.** Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, ésta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA.** El contrato se pacta a término:

Fijo  Indefinido

**PARÁGRAFO:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** es la encargada de la prestación de los servicios por un lapso de diecisiete (17) años contados a partir del 24 de febrero de 2020, de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta del contrato de operación con inversión celebrado con SUR AZUL S.A. E.S.P.

**CLÁUSULA 7 RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA<sup>1</sup>, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas. El contrato es de adhesión. En la interpretación del alcance de las obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, se aplicará el régimen de las obligaciones reales. [Se hace referencia a las obligaciones reales o ambulatorias (propter rem) que son aquellas que nacen con ocasión del goce de un derecho real, como sucede precisamente con los servicios de acueducto y alcantarillado y permite que la transferencia de los derechos sobre el inmueble ocasione la traslación del vínculo contractual, de pleno derecho y sin necesidad de acuerdo entre las partes. De igual manera se determina que no se trata de un contrato de "libre discusión".]

**CLÁUSULA 8. PARTES.** Son partes en el contrato **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios,

<sup>1</sup> 1 Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato. El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

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

**CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como las modificaciones del mismo.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir con los estándares de servicio establecidos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 o en el estudio de costos que realice en función de la metodología tarifaria que aplique.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Inversiones proyectado, así como sus actualizaciones.

### RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

**CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. La medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya, si ello aplica.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** aplique un estrato diferente al establecido por el municipio para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** al inmueble objeto del servicio.
16. Conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta

oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.

21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.

23. A solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

30. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.-.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS de Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.

2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

8. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.

10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.

2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o los demás miembros de la comunidad.

3. Informar, de inmediato, a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

En caso de división del inmueble, las instalaciones deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedarán sin derecho al servicio deberán solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los costos a que haya lugar.

4. Realizar el pago de los costos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar.

5. Solicitar la factura a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no exonera al usuario del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o a quien ella faculte para tal fin, siempre que estén debidamente identificados. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliarios.

7. Tomar las medidas necesarias para reemplazar los medidores cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** así lo solicite. De lo contrario, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

8. Permitir las revisiones de las instalaciones internas por parte de los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, debidamente identificados, cuando ello sea necesario para la adecuada prestación del servicio y siempre que se haya dado aviso previo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sobre la fecha y hora de realización de la visita.

9. Contar con un tanque de almacenamiento de agua de conformidad con lo estipulado en el numeral 8 del artículo 2.3.1.3.2.2.6 del decreto 1077 de 2015. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua.

10. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)

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

12. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos de medición del consumo, de acuerdo con la reglamentación vigente y velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección, e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando no permitan determinar en forma adecuada los consumos. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

13. Permitir el cambio de acometida y/o medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando se encuentren deteriorados, y pagar los costos que generen dicho cambio.

14. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.

15. Informar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total de agua consumida, en los términos del artículo 3.2.3.6 de la resolución 151 de 2001 de la CRA, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

16. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

17. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias no permitidas por la normatividad vigente.

18. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario, deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de costo medio de tasas ambientales del servicio de alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos. Así mismo deberá mantener disponible y presentar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando ella lo solicite, la caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias.

19. Abstenerse de realizar empalme de una acometida de aguas residuales sobre el alcantarillado pluvial o viceversa.

20. Corregir las conexiones erradas comprobadas, sin perjuicio de la suspensión del servicio que pueda ordenar **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**,

21. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios, las normas regulatorias, y demás disposiciones sectoriales aplicables.

**CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Son obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios, así como en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**

2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando éste lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio en donde recibe los servicios. 9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
10. Facturar los servicios de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994. 11. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
12. Ayudar al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del decreto 1077 de 2015, o cuando sea solicitado formalmente a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**,
13. Al preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.
14. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de revisiones técnicas, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** así lo solicite, o cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la autoridad competente. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en su propio interés, solicite a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por ésta, al momento de la ejecución de la actividad. No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa
15. Devolver al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el medidor y demás equipos retirados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de tiempo. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá comunicar por escrito al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el periodo de tiempo requerido para tales efectos. En caso de reemplazo de un medidor, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, previa aprobación del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el numeral 9.2 del Artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el Artículo 144 de la misma Ley.
16. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
17. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.
18. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos en que haya incurrido **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.
19. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en el presente contrato.
20. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
21. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

22. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
23. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
24. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo con los planes y programas establecidos para garantizar los niveles de continuidad del servicio previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A. E.S.P., de acuerdo con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y los planes de inversión aprobados.
25. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los expedientes para resolver los recursos de apelación que presente el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
26. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente, e informar a ésta cuando considere que un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no está cumpliendo con dicha normatividad.
27. Cumplir con los niveles de servicio y estándares de calidad previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A. E.S.P.
28. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

### **COBRO DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.** La factura que expida **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación el contrato de operación No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A., así como las condiciones del presente contrato, y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

En cualquier caso, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados. Las deudas a favor de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria.

**CLÁUSULA 17. ENTREGA DE LA FACTURA.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.

Periodicidad: Mensual  Bimestral

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**



informará de tal hecho a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando éste lo solicite y cuente con micromedidor.

**CLÁUSULA 18. PAGO DE LA FACTURA. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación oportunamente.

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

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

Parágrafo

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

Parágrafo

**2. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios.

Parágrafo 3. Las facturas que se emitan en desarrollo del contrato y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación. [ Se menciona la excepción de pago por razón de la reclamación contra la factura]

**CLÁUSULA 19. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros periodos del mismo **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

**CLÁUSULA 20. COBROS NO AUTORIZADOS: Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

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

## **DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

**CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

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

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente. Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 22. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, líneas telefónicas, correo electrónico [co.servicioalcliente.guajira@veolia.com](mailto:co.servicioalcliente.guajira@veolia.com) dirigido a la empresa **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
HATONUEVO	Calle 15 # 19A - 17 LC 2	3176592367	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm, 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm

**CLÁUSULA 23. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

#### FACULTADES DE **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**CLÁUSULA 24. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no se encuentra facultada para imponer sanciones pecuniarias; sin embargo, podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

☞ Incumplimiento del contrato. En los siguientes eventos:

- La falta de pago por el término que fije **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sin exceder, en todo caso, de tres (3) periodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**,
- Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- 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 **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
- Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa

justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.

l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, o de los suscriptores.

m. Impedir a los funcionarios autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores. n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

o. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios. p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

q. Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.

r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.

s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, con cualquier otra fuente de agua.

Interés del servicio. Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:

a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.

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

Parágrafo 1. **EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y los terceros que puedan resultar afectados.

Parágrafo 2. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** avisará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**CLÁUSULA 26. CORTE DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** a realizar los cobros a que haya lugar.

4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.

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

7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**CLÁUSULA 5. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

1. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.

2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso. **CLÁUSULA 28.**

**REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** instalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, conectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte de los servicios.

Parágrafo. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, éste pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 29. COBRO DE INTERESES.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá aplicar intereses de

mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio a la máxima tasa aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la tasa máxima legal permitida por la Superintendencia Financiera, de conformidad con lo establecido en el artículo 884 del Código de Comercio y/o las normas que lo sustituyan.

### **MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 30. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes, y, (iii) por decisión de autoridad competente. **CLÁUSULA 31. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato de servicios públicos cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucederá en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble. Sin perjuicio de lo anterior, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este contrato. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Parágrafo: En la cesión del contrato no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha cláusula **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá negarse a prestar el servicio. **CLÁUSULA 32. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 26 de este contrato.

**CLÁUSULA 33. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

### **CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 34. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

■ Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.

■ Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.

■ Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.

■ Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Tipo medidor:	Velocidad: Volumétrico: Electromagnético: Concéntrico: Otro:	Chorro único
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	Telemetría: Prepago: Otro:	Los medidores deben venir pre-equipados con sistema de salida para salida de pulsos o tecnología de lectura remota, igualmente debe garantizar resistencia hasta 10.2 toneladas, presión de trabajo de 16 bar.
Diámetro:	DN 15 de 1/2 "	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)
Caudal permanente (Q3):	2.5 m3 /hora	m3 /hora
Rango de medición (R):	R100	R100 o superior (Resolución 0330 de

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

**CLÁUSULA 35. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado. La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo	Vertederos de placa fina Canaleta Parshall Electromagnético para aguas residuales Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad Otro_
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría Otro

**CLÁUSULA 36. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 20109 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 201510 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La continuidad en la prestación del servicio será de conformidad con lo establecido en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A. E.S.P.
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.
  - La presión mínima del servicio se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por sus sectorización y las condiciones en que se establezca la respectiva frecuencia y continuidad.
  - Cuando se alcance la meta de continuidad, la presión promedio será de 7 m.c.a. y al finalizar el año 15 será de 10 mca.

**CLÁUSULA 37. INSTALACIONES INTERNAS.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la correcta utilización de los servicios.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Igualmente, será responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación. **CLÁUSULA 38.**

**ACOMETIDAS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** comunicarán a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran. 1. Cambio de localización de la acometida. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costes que se ocasionen por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

2. Derivación de las acometidas. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**CLÁUSULA 39. MEDICIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

2. Medidores. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los aceptará siempre que reúnan las características técnicas definidas en este contrato.

3. Instalación del medidor por primera vez. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado. 4. Toma de lecturas y revisiones. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo solicite.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** como el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrán verificar el estado

de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren. **EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** temporal, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control. 5. Verificación de la condición metrológica de los medidores. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

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

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

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

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

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

8. Medidores para grandes consumidores no residenciales. **EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

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

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará el medidor reemplazado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo requiere por un tiempo.

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

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

En todo caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, entregará el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como





de acueducto		continuidad anual).								
--------------	--	---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

ESTÁNDAR DE SERVICIO	INDICADOR
<b>MUNICIPIO DE HATONUEVO</b>	
COBERTURA DE ACUEDUCTO	93.19%
CALIDAD DE ACUEDUCTO	Sin riesgo
CONTINUIDAD DE ACUEDUCTO	1.37 h/día
COBERTURA DE ALCANTARILLADO	92.73%
CALIDAD DE ALCANTARILLADO	61%
CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO	24 h/ día
IQR – INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES	Inicio del servicio
COBERTURA DE MICROMEDICIÓN	41,42%

**Parágrafo:** De acuerdo al parágrafo 1 del artículo 1 de la resolución emitida por la Comisión Reguladora de Agua Potable – CRA 825 de 2017, en donde se especifica las excepciones del ámbito de aplicación de esta resolución, las cuales se encuentran señaladas en parágrafo 1 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, este último indica "...Cuando se celebren contratos mediante invitación pública para que empresas privadas hagan la financiación, operación y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios, la tarifa podrá ser un elemento que se incluya como base para otorgar dichos contratos. De igual forma sucede con los indicadores de gestión operativos, los cuales tienen unas metas establecidas para el séptimo año de operación, y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con SUR AZUL S.A. E.S.P.

**Parágrafo: Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 5 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. La presión se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**,

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo de agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas por terceros.

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales, dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, que responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor. Para el servicio de alcantarillado, se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

San Juan del Cesar, La Guajira, 24 marzo de 2021.



REPRESENTANTE LEGAL  
Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP

# SAN JUAN DEL CESAR



[@VeoliaGuajira](https://twitter.com/VeoliaGuajira)



<https://www.veolia.com.co/guajira/>

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LOS MUNICIPIOS DE BARRANCAS, DISTRACCIÓN, EL MOLINO, FONSECA, HATONUEVO, SAN JUAN DEL CESAR Y VILLANUEVA EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, CON OCASIÓN DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO NO. 001 DE 2020 ENTRE SUR AZUL S.A. E.S.P. Y VEOLIA AGUAS DE LA GUAJIRA S.A.S. ESP QUE TIENE POR OBJETO REALIZAR LA OPERACIÓN ESPECIALIZADA CON INVERSIÓN, PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

**Persona Prestadora:** Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.  
**NIT:** 901.434.831-5  
**Dirección:** Calle 5 Sur # 5 – 97 Barrio Regional  
**Municipio:** San Juan del Cesar  
**Departamento:** Departamento de La Guajira

## DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

**CLÁUSULA 2. EL SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios de:

Acueducto  Alcantarillado

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará el servicio en un inmueble: Urbano  Rural

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

**CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios en la siguiente área: El área de la prestación de los servicios públicos domiciliarios corresponde al perímetro urbano del municipio de San Juan del Cesar, en el Departamento de La Guajira, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial.

**CLÁUSULA 5. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

**Parágrafo.** Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, ésta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA.** El contrato se pacta a término:

Fijo  Indefinido

**PARÁGRAFO:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** es la encargada de la prestación de los servicios por un lapso de diecisiete (17) años contados a partir del 24 de febrero de 2020, de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta del contrato de operación con inversión celebrado con SUR AZUL S.A. E.S.P.

**CLÁUSULA 7 RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA<sup>1</sup>, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas. El contrato es de adhesión. En la interpretación del alcance de las obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, se aplicará el régimen de las obligaciones reales.

[Se hace referencia a las obligaciones reales o ambulatorias (propter rem) que son aquellas que nacen con ocasión del goce de un derecho real, como sucede precisamente con los servicios de acueducto y alcantarillado y permite que la transferencia de los derechos sobre el inmueble ocasione la traslación del vínculo contractual, de pleno derecho y sin necesidad de acuerdo entre las partes. De igual manera se determina que no se trata de un contrato de "libre discusión".]

**CLÁUSULA 8. PARTES.** Son partes en el contrato **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

<sup>1</sup> Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato. El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

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

**CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como las modificaciones del mismo.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir con los estándares de servicio establecidos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 o en el estudio de costos que realice en función de la metodología tarifaria que aplique.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Inversiones proyectado, así como sus actualizaciones.

### **RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. La medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya, si ello aplica.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** aplique un estrato diferente al establecido por el municipio para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** al inmueble objeto del servicio.
16. Conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta

oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.

21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.

23. A solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

30. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito. 31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.-.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS de Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente. 2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. 3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

8. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.

10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.

2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o los demás miembros de la comunidad.

3. Informar, de inmediato, a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial. En caso de división del inmueble, las instalaciones deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedarán sin derecho al servicio deberán solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira**

**S.A.S. ESP** la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los costos a que haya lugar.

4. Realizar el pago de los costos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar.

5. Solicitar la factura a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no exonera al usuario del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o a quien ella faculte para tal fin, siempre que estén debidamente identificados. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliarios.

7. Tomar las medidas necesarias para reemplazar los medidores cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** así lo solicite. De lo contrario, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

8. Permitir las revisiones de las instalaciones internas por parte de los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, debidamente identificados, cuando ello sea necesario para la adecuada prestación del servicio y siempre que se haya dado aviso previo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sobre la fecha y hora de realización de la visita.

9. Contar con un tanque de almacenamiento de agua de conformidad con lo estipulado en el numeral 8 del artículo 2.3.1.3.2.2.6 del decreto 1077 de 2015. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua.

10. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)

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

12. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos de medición del consumo, de acuerdo con la reglamentación vigente y velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección, e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando no permitan determinar en forma adecuada los consumos. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

13. Permitir el cambio de acometida y/o medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando se encuentren deteriorados, y pagar los costos que generen dicho cambio. 14. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.

15. Informar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total de agua consumida, en los términos del artículo 3.2.3.6 de la resolución 151 de 2001 de la CRA, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

16. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

17. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias no permitidas por la normatividad vigente.

18. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario, deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de costo medio de tasas ambientales del servicio de alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos. Así mismo deberá mantener disponible y presentar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando ella lo solicite, la caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias.

19. Abstenerse de realizar empalme de una acometida de aguas residuales sobre el alcantarillado pluvial o viceversa.

20. Corregir las conexiones erradas comprobadas, sin perjuicio de la suspensión del servicio que pueda ordenar **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

21. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios, las normas regulatorias, y demás disposiciones sectoriales aplicables.

**CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Son obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios, así como en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**

2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.

4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando éste lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio en donde recibe los servicios.
9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
10. Facturar los servicios de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994.
11. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
12. Ayudar al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del decreto 1077 de 2015, o cuando sea solicitado formalmente a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
13. Al preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.
14. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de revisiones técnicas, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** así lo solicite, o cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la autoridad competente. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en su propio interés, solicite a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por ésta, al momento de la ejecución de la actividad. No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa
15. Devolver al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el medidor y demás equipos retirados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de tiempo. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá comunicar por escrito al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el periodo de tiempo requerido para tales efectos. En caso de reemplazo de un medidor, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** previa aprobación del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el numeral 9.2 del Artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el Artículo 144 de la misma Ley.
16. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
17. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.
18. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos en que haya incurrido **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.
19. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en el presente contrato.
20. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
21. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
22. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
23. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad,

calidad y presión de los servicios.

24. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo con los planes y programas establecidos para garantizar los niveles de continuidad del servicio previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**, de acuerdo con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y los planes de inversión aprobados.

25. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los expedientes para resolver los recursos de apelación que presente el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

26. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente, e informar a ésta cuando considere que un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no está cumpliendo con dicha normatividad.

27. Cumplir con los niveles de servicio y estándares de calidad previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**

28. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

### **COBRO DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.** La factura que expida **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación el contrato de operación No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A., así como las condiciones del presente contrato, y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

En cualquier caso, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados. Las deudas a favor de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria.

**CLÁUSULA 17. ENTREGA DE LA FACTURA.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

**Lugar:** Se entregará en el predio receptor de los servicios.

**Periodicidad:** Mensual   X   Bimestral     

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará de tal hecho a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo



efectuado en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando éste lo solicite y cuente con micromedidor.

**CLÁUSULA 18. PAGO DE LA FACTURA.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación oportunamente.

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

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

**Parágrafo 1.** En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

**Parágrafo 2.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios.

**Parágrafo 3.** Las facturas que se emitan en desarrollo del contrato y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación. [ Se menciona la excepción de pago por razón de la reclamación contra la factura]

**CLÁUSULA 19. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros periodos del mismo **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

**CLÁUSULA 20. COBROS NO AUTORIZADOS:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

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

## DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

**CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** haya resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya

notificado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente. **Parágrafo.** En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 22. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, líneas telefónicas, correo electrónico [co.servicioalcliente.guajira@veolia.com](mailto:co.servicioalcliente.guajira@veolia.com) dirigido a la empresa **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
SAN JUAN DEL CESAR	Calle 3 # 3 - 98 LC 1	3167419716	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm, 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm

**CLÁUSULA 23. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

#### FACULTADES DE Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP

**CLÁUSULA 24. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no se encuentra facultada para imponer sanciones pecuniarias; sin embargo, podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones

administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

• **Incumplimiento del contrato.** En los siguientes eventos:

a. La falta de pago por el término que fije **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sin exceder, en todo caso, de tres (3) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.

c. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

d. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

e. Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.

f. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

g. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

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 **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

j. Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.

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

l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o de los suscriptores.

m. Impedir a los funcionarios autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores. n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

o. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios. p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** q. Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.

r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.

s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, con cualquier otra fuente de agua.

**Interés del servicio.** Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:

a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.

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

**Parágrafo 1.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y los terceros que puedan resultar afectados.

**Parágrafo 2.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** avisará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** **CLÁUSULA 26. CORTE DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** a realizar los cobros a que haya lugar.

4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.

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

7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**CLÁUSULA 5. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

1. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.

2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso. **CLÁUSULA 28. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** instalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, conectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte de los servicios.

**Parágrafo.** Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, éste pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 29. COBRO DE INTERESES.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio a la máxima tasa aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la tasa máxima legal permitida por la Superintendencia Financiera, de conformidad con lo establecido en el artículo 884 del Código de Comercio y/o las normas que lo sustituyan.

## MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**CLÁUSULA 30. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes, y, (iii) por decisión de autoridad competente.

**CLÁUSULA 31. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato de servicios públicos cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucederá en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble. Sin perjuicio de lo anterior, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este contrato. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**Parágrafo:** En la cesión del contrato no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha cláusula **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá negarse a prestar el servicio. **CLÁUSULA 32. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 26 de este contrato.

**CLÁUSULA 33. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

## CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

**CLÁUSULA 34. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.
- Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

<b>Tipo medidor:</b>	Velocidad: Volumétrico: Electromagnético: Concéntrico: Otro:	Chorro único
<b>Especificaciones adicionales del tipo de medidor:</b>	Telemetría: Prepago: Otro:	Los medidores deben venir pre equipados con sistema de salida para salida de pulsos o tecnología de lectura remota, igualmente debe garantizar resistencia hasta 10.2 toneladas, presión de trabajo de 16 bar.
<b>Diámetro:</b>	DN 15 de ½ "	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)

<b>Caudal permanente (Q3):</b>	2.5 m <sup>3</sup> /hora	m <sup>3</sup> /hora
<b>Rango de medición (R):</b>	R100	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

**CLÁUSULA 35. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado. La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

<b>Tipo</b>	Vertederos de placa fina Canaleta Parshall Electromagnético para aguas residuales Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad Otro__
<b>Especificaciones adicionales del tipo de medidor</b>	Telemetría Otro

**CLÁUSULA 36. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 20109 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 201510 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare. • La continuidad en la prestación del servicio será de conformidad con lo establecido en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A. E.S.P.
- La presión mínima del servicio se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por sus sectorización y las condiciones en que se establezca la respectiva frecuencia y continuidad.
- Cuando se alcance la meta de continuidad, la presión promedio será de 10 m.c.a. y al finalizar el año 15 será de 15 mca.

**CLÁUSULA 37. INSTALACIONES INTERNAS.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la correcta utilización de los servicios.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Igualmente, será responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación. **CLÁUSULA 38.**

**ACOMETIDAS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** comunicarán a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran. 1. **Cambio de localización de la acometida.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costes que se ocasionen por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo

dispuesto en el Código Civil.

2. **Derivación de las acometidas.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**CLÁUSULA 39. MEDICIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

2. **Medidores.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los aceptará siempre que reúnan las características técnicas definidas en este contrato.

3. **Instalación del medidor por primera vez.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado. 4. **Toma de lecturas y revisiones.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo solicite.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** como el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** temporal, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control. 5.

**Verificación de la condición metrológica de los medidores.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

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

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

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

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

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de una medición que permita facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se instalará un medidor general en la acometida y se calculará el consumo de las áreas

comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

8. **Medidores para grandes consumidores no residenciales.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

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

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará el medidor reemplazado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo requiere por un tiempo.

11. **Retiro del Medidor.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** comunicará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicando la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribió un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta

12 deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, quien deberá firmar.

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

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

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro. En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** hubiere tomado las medidas allí establecidas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

12. **Financiamiento.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ofrecer financiamiento al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra

civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de pactar períodos más cortos, si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

13. **Garantía. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, sin trasladarlo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, una vez expirado el periodo de garantía.

**CLÁUSULA 40. ESTÁNDARES DE SERVICIO. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con las metas establecidas en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**, A continuación, se presentan los indicadores exigidos en el contrato antes referenciado para el séptimo año y de igual forma el comportamiento de estos a lo largo de los 7 primeros años.:

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%.	15.76	23.0	30.0	40.0	55.0	70.0	80.0	95.0
Continuidad para el servicio público	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año	32.58	35.0	40.0	45.0	50.0	55.22	60.0	75.0

13

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
domiciliario de acueducto		(97,26% de continuidad anual).								

Así mismo, sin que en ningún caso se pueda disminuir de los siguientes indicadores:

ESTÁNDAR DE SERVICIO	INDICADOR
<b>MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL CESAR</b>	
COBERTURA DE ACUEDUCTO	99,52%
CALIDAD DE ACUEDUCTO	Sin riesgo
CONTINUIDAD DE ACUEDUCTO	9,6 h/día
COBERTURA DE ALCANTARILLADO	93,52%
CALIDAD DE ALCANTARILLADO	61%
CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO	24 h/ día
IQR – INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES	Inicio del servicio



**Parágrafo:** De acuerdo al parágrafo 1 del artículo 1 de la resolución emitida por la Comisión Reguladora de Agua Potable – CRA 825 de 2017, en donde se especifica las excepciones del ámbito de aplicación de esta resolución, las cuales se encuentran señaladas en parágrafo 1 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, este último indica "...Cuando se celebren contratos mediante invitación pública para que empresas privadas hagan la financiación, operación y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios, la tarifa podrá ser un elemento que se incluya como base para otorgar dichos contratos. De igual forma sucede con los indicadores de gestión operativos, los cuales tienen unas metas establecidas para el séptimo año de operación, y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**

**Parágrafo: Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** La presión en la red de distribución con la que se presta actualmente el servicio está por debajo de la normatividad vigente para aquellos sectores y barrios que por su ubicación geográfica (zonas alta y periferias de la red de distribución) dependerán de las inversiones que se llevarán a cabo según las obras de optimización que se llevarán a cabo según los PLANES DE INVERSIONES APROBADOS (POI) y para el resto de acuerdo lo estipulado en el RAS 2000 para un nivel de complejidad correspondiente, o en su defecto de cualquier otra ley que sustituya o la modifique, respecto del agua producida y distribuida en cualquier punto de la red.

El servicio de acueducto se prestará con una presión de servicio mínima en la red de distribución menor de 10 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. La presión se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP:**

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo de agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas por terceros.

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales, dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, que responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor. Para el servicio de alcantarillado, se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

San Juan - La Guajira, 24 de marzo de 2021.



**REPRESENTANTE LEGAL**  
**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

# VILLANUEVA



[@VeoliaGuajira](https://twitter.com/VeoliaGuajira)



<https://www.veolia.com.co/guajira/>

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LOS MUNICIPIOS DE BARRANCAS, DISTRACCIÓN, EL MOLINO, FONSECA, HATONUEVO, SAN JUAN DEL CESAR Y VILLANUEVA EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, CON OCASIÓN DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO NO. 001 DE 2020 ENTRE SUR AZUL S.A. E.S.P. Y VEOLIA AGUAS DE LA GUAJIRA S.A.S. ESP. QUE TIENE POR OBJETO REALIZAR LA OPERACIÓN ESPECIALIZADA CON INVERSIÓN, PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.**

**Persona Prestadora:** Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.  
**NIT:** 901.434.831-5  
**Dirección:** Calle 5 Sur # 5 – 97 Barrio Regional  
**Municipio:** San Juan del Cesar  
**Departamento:** Departamento de La Guajira

## DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

**CLÁUSULA 2. EL SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** prestará los servicios de:

Acueducto  Alcantarillado

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** prestará el servicio en un inmueble: Urbano  Rural

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

**CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** prestará los servicios en la siguiente área: El área de la prestación de los servicios públicos domiciliarios corresponde al perímetro urbano del municipio de Villanueva, en el Departamento de La Guajira, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial.

**CLÁUSULA 5. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, ésta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

**El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA.** El contrato se pacta a término:

Fijo  Indefinido

**PARÁGRAFO:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** es la encargada de la prestación de los servicios por un lapso de diecisiete (17) años contados a partir del 24 de febrero de 2020, de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta del contrato de operación con inversión celebrado con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**

**CLÁUSULA 7 RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA<sup>1</sup>, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas. El contrato es de adhesión. En la interpretación del alcance de las obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, se aplicará el régimen de las obligaciones reales. [Se hace referencia a las obligaciones reales o ambulatorias (propter rem) que son aquellas que nacen con ocasión del goce de un derecho real, como sucede precisamente con los servicios de acueducto y alcantarillado y permite que la transferencia de los derechos sobre el inmueble ocasione la traslación del vínculo contractual, de pleno derecho y sin necesidad de acuerdo entre las partes. De igual manera se determina que no se trata de un contrato de "libre discusión".]

**CLÁUSULA 8. PARTES.** Son partes en el contrato **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.**

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato. El arrendador de

<sup>1</sup> Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes. En este evento, notificada **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario. Igualmente, no habrá solidaridad cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, en caso de incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** en el pago de las facturas de tres (3) períodos cuando sea mensual o dos (2) períodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

**CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como las modificaciones del mismo.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir con los estándares de servicio establecidos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 o en el estudio de costos que realice en función de la metodología tarifaria que aplique.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Inversiones proyectado, así como sus actualizaciones.

### RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

**CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**

2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. La medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.**
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya, si ello aplica.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** aplique un estrato diferente al establecido por el municipio para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** al inmueble objeto del servicio.
16. Conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago

oportuna señalada en la misma.

21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.

23. A solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data. 30.

A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito. 31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.-.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS de Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.

2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** Se instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

8. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.

10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.

2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** o los demás miembros de la comunidad.

3. Informar, de inmediato, a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial. En caso de división del inmueble, las instalaciones deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedarán sin derecho al servicio deberán solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los costos a que haya lugar.

4. Realizar el pago de los costos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar.
  5. Solicitar la factura a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no exonera al usuario del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
  6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** o a quien ella faculte para tal fin, siempre que estén debidamente identificados. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliarios.
  7. Tomar las medidas necesarias para reemplazar los medidores cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** así lo solicite. De lo contrario, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.,** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.**
  8. Permitir las revisiones de las instalaciones internas por parte de los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** debidamente identificados, cuando ello sea necesario para la adecuada prestación del servicio y siempre que se haya dado aviso previo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sobre la fecha y hora de realización de la visita.
  9. Contar con un tanque de almacenamiento de agua de conformidad con lo estipulado en el numeral 8 del artículo 2.3.1.3.2.2.6 del decreto 1077 de 2015. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua.
  10. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)
  11. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
  12. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos de medición del consumo, de acuerdo con la reglamentación vigente y velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección, e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando no permitan determinar en forma adecuada los consumos. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**
  13. Permitir el cambio de acometida y/o medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando se encuentren deteriorados, y pagar los costos que generen dicho cambio.
  14. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.
  15. Informar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total de agua consumida, en los términos del artículo 3.2.3.6 de la resolución 151 de 2001 de la CRA, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.
  16. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
  17. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias no permitidas por la normatividad vigente.
  18. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario, deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de costo medio de tasas ambientales del servicio de alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos. Así mismo deberá mantener disponible y presentar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.,** cuando ella lo solicite, la caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias.
  19. Abstenerse de realizar empalme de una acometida de aguas residuales sobre el alcantarillado pluvial o viceversa.
  20. Corregir las conexiones erradas comprobadas, sin perjuicio de la suspensión del servicio que pueda ordenar **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**
  21. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios, las normas regulatorias, y demás disposiciones sectoriales aplicables.
- CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** Son obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** las siguientes:
1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios, así como en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**
  2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.
  3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
  4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando éste lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio en donde recibe los servicios. 9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
10. Facturar los servicios de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994.
11. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
12. Ayudar al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del decreto 1077 de 2015, o cuando sea solicitado formalmente a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**
13. Al preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.
14. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de revisiones técnicas, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** así lo solicite, o cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la autoridad competente. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en su propio interés, solicite a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por ésta, al momento de la ejecución de la actividad. No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa
15. Devolver al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el medidor y demás equipos retirados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de tiempo. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** deberá comunicar por escrito al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el periodo de tiempo requerido para tales efectos. En caso de reemplazo de un medidor, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** previa aprobación del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el numeral 9.2 del Artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el Artículo 144 de la misma Ley.
16. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
17. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.
18. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos en que haya incurrido **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.
19. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en el presente contrato.
20. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**
21. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
22. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
23. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
24. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo con los planes y programas establecidos para garantizar los niveles de continuidad del servicio previstos en el Contrato de Operación con

Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**, de acuerdo con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y los planes de inversión aprobados.

25. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los expedientes para resolver los recursos de apelación que presente el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

26. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente, e informar a ésta cuando considere que un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no está cumpliendo con dicha normatividad.

27. Cumplir con los niveles de servicio y estándares de calidad previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**

28. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

### **COBRO DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.** La factura que expida **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación el contrato de operación No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A.**, así como las condiciones del presente contrato, y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP. y su NIT.**
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

En cualquier caso, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados. Las deudas a favor de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria.

**CLÁUSULA 17. ENTREGA DE LA FACTURA.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** entregará las facturas

observando las siguientes condiciones:

Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.

Periodicidad: Mensual  Bimestral

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará de tal hecho a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando éste lo solicite y cuente con micromedidor.

**CLÁUSULA 18. PAGO DE LA FACTURA.** **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al



**SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no pague la factura en el término fijado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea

bimestral, y de tres (3) períodos, cuando sea mensual, dará derecho a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

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

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

Parágrafo 2. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. Parágrafo

3. Las facturas que se emitan en desarrollo del contrato y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación. [ Se menciona la excepción de pago por razón de la reclamación contra la factura]

**CLÁUSULA 19. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros periodos del mismo **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.**
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

**CLÁUSULA 20. COBROS NO AUTORIZADOS:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.**

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

#### **DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

**CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**

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

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente. Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 22. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, líneas telefónicas, correo electrónico [co.servicioalcliente.guajira@veolia.com](mailto:co.servicioalcliente.guajira@veolia.com) dirigido a la empresa **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
VILLANUEVA	Calle 12 A # 7 -51	3168334774	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm, 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm

**CLÁUSULA 23. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** realizará los descuentos y repara e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

#### FACULTADES DE VEOLIA AGUAS DE LA GUAJIRA S.A.S. ESP.

**CLÁUSULA 24. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** no se encuentra facultada para imponer sanciones pecuniarias; sin embargo, podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

☞ Incumplimiento del contrato. En los siguientes eventos:

- La falta de pago por el término que fije **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, sin exceder, en todo caso, de tres (3) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**
- Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**
- Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento. 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 **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**
- Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
- Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
- Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o de los suscriptores.
- Impedir a los funcionarios autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, debidamente

identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores. n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

o. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios. p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** q. Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.

r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.

s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, con cualquier otra fuente de agua.

Interés del servicio. Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:

a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.

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

Parágrafo 1. **EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** y los terceros que puedan resultar afectados.

Parágrafo 2. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** avisará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los

servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** **CLÁUSULA 26. CORTE DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**

3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** a realizar los cobros a que haya lugar.

4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**

5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.

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

7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**CLÁUSULA 5. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

1. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.

2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso. **CLÁUSULA 28. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** instalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, conectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte de los servicios.

Parágrafo. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, éste pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 29. COBRO DE INTERESES.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio a la máxima tasa aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la tasa máxima legal permitida por la Superintendencia Financiera, de conformidad con lo establecido en el artículo 884 del Código de Comercio y/o las normas que lo sustituyan.

## MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**CLÁUSULA 30. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes, y, (iii) por decisión de autoridad competente.

**CLÁUSULA 31. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato de servicios públicos cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucederá en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** Se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble. Sin perjuicio de lo anterior, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este contrato. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Parágrafo: En la cesión del contrato no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha cláusula **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** no podrá negarse a prestar el servicio.

**CLÁUSULA 32. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 26 de este contrato.

**CLÁUSULA 33. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

## CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

**CLÁUSULA 34. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.

Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.

Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.

Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Tipo medidor:	Velocidad: Volumétrico: Electromagnético: Concéntrico: Otro:	Chorro único
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	Telemetría: Prepago: Otro:	Los medidores deben venir pre equipados con sistema de salida para salida de pulsos o tecnología de lectura remota, igualmente debe garantizar resistencia hasta 10.2 toneladas, presión de trabajo de 16 bar
Diámetro:	DN 15 de ½ “	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)
Caudal permanente (Q3):	2.5 m3 /hora	m3 /hora
Rango de medición (R):	R100	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

**CLÁUSULA 35. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado. La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo	Vertederos de placa fina Canaleta Parshall Electromagnético para aguas residuales Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad Otro__
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría Otro

**CLÁUSULA 36. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 20109 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 201510 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare. La continuidad en la prestación del servicio será de conformidad con lo establecido en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A. E.S.P.
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 200011 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.
- La presión mínima del servicio se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por sus sectorización y las condiciones en que se establezca la respectiva frecuencia y continuidad.
- Cuando se alcance la meta de continuidad, la presión promedio será de 10 m.c.a. y al finalizar el año 15 será de 15 mca.

**CLÁUSULA 37. INSTALACIONES INTERNAS.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** para la correcta utilización de los servicios.

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

**CLÁUSULA 38. ACOMETIDAS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS comunicarán a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran. 1. Cambio de localización de la acometida. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costes que se ocasionen por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO informará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, los cambios del caso. En esta

circunstancia, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

2. Derivación de las acometidas. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**

**CLÁUSULA 39. MEDICIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

2. Medidores. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** los aceptará siempre que reúnan las características técnicas definidas en este contrato.

3. Instalación del medidor por primera vez. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado. 4. Toma de lecturas y revisiones. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** Lo solicite.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** como el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** temporal, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control. 5. Verificación de la condición metrológica de los medidores. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

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

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

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

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

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de una medición que permita facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se instalará un medidor general en la acometida y se calculará el consumo de las áreas

comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

8. Medidores para grandes consumidores no residenciales. **EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

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

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** entregará el medidor reemplazado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** lo requiera por un tiempo.

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

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

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

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** Registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** hubiere tomado las medidas allí establecidas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**

podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo. 12. Financiamiento. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** podrá ofrecer financiamiento al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de uso

residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de pactar períodos más cortos, si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

13. Garantía. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, sin trasladarlo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, una vez expirado el periodo de garantía.

**CLÁUSULA 40. ESTÁNDARES DE SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con las metas establecidas en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con SUR AZUL S.A. E.S.P., A continuación, se presentan los indicadores exigidos en el contrato antes referenciado para el séptimo año y de igual forma el comportamiento de estos a lo largo de los 7 primeros años:

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%.	59.85	65.0	73.0	80.0	85.0	90.0	95.0	95.0
Continuidad para el servicio público	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año	54.58	57.0	60.0	63.0	68.0	75.92	78.0	85.0

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
domiciliario de acueducto		(97,26% de continuidad anual).								

Así mismo, sin que en ningún caso se pueda disminuir de los siguientes indicadores:

ESTÁNDAR DE SERVICIO	INDICADOR
<b>MUNICIPIO DE VILLANUEVA</b>	
<b>COBERTURA DE ACUEDUCTO</b>	<b>92,11%</b>
<b>CALIDAD DE ACUEDUCTO</b>	<b>Sin riesgo</b>
<b>CONTINUIDAD DE ACUEDUCTO</b>	<b>12,96 h/día</b>
<b>COBERTURA DE ALCANTARILLADO</b>	<b>89,15%</b>
<b>CALIDAD DE ALCANTARILLADO</b>	<b>61%</b>
<b>CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO</b>	<b>24 h/ día</b>
<b>IQR – INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES</b>	<b>Inicio del servicio</b>
<b>COBERTURA DE MICROMEDICIÓN</b>	<b>Inicio del servicio</b>



**Parágrafo:** De acuerdo al parágrafo 1 del artículo 1 de la resolución emitida por la Comisión Reguladora de Agua Potable – CRA 825 de 2017, en donde se especifica las excepciones del ámbito de aplicación de esta resolución, las cuales se encuentran señaladas en parágrafo 1 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, este último indica "...Cuando se celebren contratos mediante invitación pública para que empresas privadas hagan la financiación, operación y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios, la tarifa podrá ser un elemento que se incluya como base para otorgar dichos contratos. De igual forma sucede con los indicadores de gestión operativos, los cuales tienen unas metas establecidas para el séptimo año de operación, y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**

**Parágrafo: Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** La presión en la red de distribución con la que se presta actualmente el servicio está por debajo de la normatividad vigente para aquellos sectores y barrios que por su ubicación geográfica (zonas alta y periferias de la red de distribución) dependerán de las inversiones que se llevarán a cabo según las obras de optimización que se llevarán a cabo según los **PLANES DE INVERSIONES APROBADOS (POI)** y para el resto de acuerdo lo estipulado en el RAS 2000 para un nivel de complejidad correspondiente, o en su defecto de cualquier otra ley que sustituya o la modifique, respecto del agua producida y distribuida en cualquier punto de la red.

El Servicio de acueducto se prestará con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 5 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. La presión se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto. -
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto. -
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor. -
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo de agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**
- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas por terceros.

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales, dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, que responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor. Para el servicio de alcantarillado, se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

San Juan del Cesar - La Guajira, 24 marzo de 2021.



**REPRESENTANTE LEGAL**  
**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**

# BARRANCAS



[@VeoliaGuajira](https://twitter.com/VeoliaGuajira)



<https://www.veolia.com.co/guajira/>

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LOS MUNICIPIOS DE BARRANCAS, DISTRACCIÓN, EL MOLINO, FONSECA, HATONUEVO, SAN JUAN DEL CESAR Y VILLANUEVA EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA, CON OCASIÓN DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO NO. 001 DE 2020 ENTRE SUR AZUL S.A. E.S.P. Y Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP QUE TIENE POR OBJETO REALIZAR LA OPERACIÓN ESPECIALIZADA CON INVERSIÓN, PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.**

**Persona Prestadora:** Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.  
**NIT:** 901.434.831-5  
**Dirección:** Calle 5 Sur # 5 – 97 Barrio Regional  
**Municipio:** San Juan del Cesar  
**Departamento:** Departamento de La Guajira

## DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

**CLÁUSULA 2. EL SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios de:

Acueducto  Alcantarillado

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará el servicio en un inmueble: Urbano  Rural

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

**CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** prestará los servicios en la siguiente área: El área de la prestación de los servicios públicos domiciliarios corresponde al perímetro urbano del municipio de Barrancas, en el Departamento de La Guajira, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial y los corregimientos de la zona rural de Papayal, Carretalito y Oreganal del municipio de Barrancas.

**CLÁUSULA 5. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP E.S.P.** está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** ésta deberá cumplirlas obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

**El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA.** El contrato se pacta a término:

Fijo  Indefinido

**PARÁGRAFO:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** es la encargada de la prestación de los servicios por un lapso de diecisiete (17) años contados a partir del 24 de febrero de 2020, de conformidad con lo estipulado en la cláusula quinta del contrato de operación con inversión celebrado con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**

**CLÁUSULA 7 RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA<sup>1</sup>, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas. El contrato es de adhesión. En la interpretación del alcance de las obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, se aplicará el régimen de las obligaciones reales. [Se hace referencia a las obligaciones reales o ambulatorias (propter rem) que son aquellas que nacen con ocasión del goce de un derecho real, como sucede precisamente con los servicios de acueducto y alcantarillado y permite que la transferencia de los derechos sobre el inmueble ocasione la traslación del vínculo contractual, de pleno derecho y sin necesidad de acuerdo entre las partes. De igual manera se determina que no se trata de un contrato de "libre discusión".]

**CLÁUSULA 8. PARTES.** Son partes en el contrato **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

<sup>1</sup> Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato. El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

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

**CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como las modificaciones del mismo.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir con los estándares de servicio establecidos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 o en el estudio de costos que realice en función de la metodología tarifaria que aplique.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Inversiones proyectado, así como sus actualizaciones.

#### **RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. La medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya, si ello aplica.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** aplique un estrato diferente al establecido por el municipio para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** al inmueble objeto del servicio.
16. Conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios

públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.

21. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.

23. A solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

24. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data. 30.

A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito. 31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR.-.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS de Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.

2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

8. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.

10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.

2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**. o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial. En caso de división del inmueble, las instalaciones deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedarán sin derecho al servicio deberán solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los costos a que haya lugar.
4. Realizar el pago de los costos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar.
5. Solicitar la factura a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no exonera al usuario del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o a quien ella faculte para tal fin, siempre que estén debidamente identificados. **El SUScriptor Y/O USUARIO** deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliarios.
7. Tomar las medidas necesarias para reemplazar los medidores cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** así lo solicite. De lo contrario, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá hacerlo por cuenta del **SUScriptor Y/O USUARIO**.
8. Permitir las revisiones de las instalaciones internas por parte de los funcionarios de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** debidamente identificados, cuando ello sea necesario para la adecuada prestación del servicio y siempre que se haya dado aviso previo al **SUScriptor Y/O USUARIO** sobre la fecha y hora de realización de la visita.
9. Contar con un tanque de almacenamiento de agua de conformidad con lo estipulado en el numeral 8 del artículo 2.3.1.3.2.2.6 del decreto 1077 de 2015. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua.
10. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)
11. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
12. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos de medición del consumo, de acuerdo con la reglamentación vigente y velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección, e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando no permitan determinar en forma adecuada los consumos. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
13. Permitir el cambio de acometida y/o medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando se encuentren deteriorados, y pagar los costos que generen dicho cambio.
14. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.
15. Informar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total de agua consumida, en los términos del artículo 3.2.3.6 de la resolución 151 de 2001 de la CRA, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.
16. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
17. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias no permitidas por la normatividad vigente.
18. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario, deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de costo medio de tasas ambientales del servicio de alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos. Así mismo deberá mantener disponible y presentar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, cuando ella lo solicite, la caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias.
19. Abstenerse de realizar empalme de una acometida de aguas residuales sobre el alcantarillado pluvial o viceversa.
20. Corregir las conexiones erradas comprobadas, sin perjuicio de la suspensión del servicio que pueda ordenar **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP E.S.P**
21. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios, las normas regulatorias, y demás disposiciones sectoriales aplicables.

**CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES de Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Son obligaciones de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos

domiciliarios, así como en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**

2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.

4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando éste lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.

8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio en donde recibe los servicios. 9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

10. Facturar los servicios de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994.

11. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

12. Ayudar al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del decreto 1077 de 2015, o cuando sea solicitado formalmente a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

13. Al preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.

14. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de revisiones técnicas, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** así lo solicite, o cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la autoridad competente. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en su propio interés, solicite a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por ésta, al momento de la ejecución de la actividad. No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa

15. Devolver al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el medidor y demás equipos retirados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de tiempo. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá comunicar por escrito al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el periodo de tiempo requerido para tales efectos. En caso de reemplazo de un medidor, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** previa aprobación del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el numeral 9.2 del Artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el Artículo 144 de la misma Ley.

16. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

17. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.

18. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos en que haya incurrido **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.

19. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

20. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para

mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

21. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

22. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

23. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.

24. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo con los planes y programas establecidos para garantizar los niveles de continuidad del servicio previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**, de acuerdo con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y los planes de inversión aprobados.

25. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los expedientes para resolver los recursos de apelación que presente el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

26. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente, e informar a ésta cuando considere que un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no está cumpliendo con dicha normatividad.

27. Cumplir con los niveles de servicio y estándares de calidad previstos en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**

28. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

### **COBRO DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.** La factura que expida **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación el contrato de operación No. 001 de 2020 celebrado con Sur Azul S.A., así como las condiciones del presente contrato, y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y su NIT.

2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.

3. La dirección a la que se envía la factura.

4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.

5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.

6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.

7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.

8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.

10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.

12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.

13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.

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

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

En cualquier caso, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados. Las deudas a favor de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria.

**CLÁUSULA 17. ENTREGA DE LA FACTURA.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.

Periodicidad: Mensual  Bimestral

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



duplicado en los puntos de atención de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios. **EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, **el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará de tal hecho a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando éste lo solicite y cuente con micromedidor.

**CLÁUSULA 18. PAGO DE LA FACTURA.** **EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no haya efectuado la facturación oportunamente.

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

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

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

Parágrafo 2. **EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios.

Parágrafo 3. Las facturas que se emitan en desarrollo del contrato y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación. [ Se menciona la excepción de pago por razón de la reclamación contra la factura]

**CLÁUSULA 19. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros periodos del mismo **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

**CLÁUSULA 20. COBROS NO AUTORIZADOS:** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

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

## **DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

**CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** **EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

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

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente. Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 22. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** líneas telefónicas, correo electrónico [co.servicioalcliente.guajira@veolia.com](mailto:co.servicioalcliente.guajira@veolia.com) dirigido a la empresa **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.**, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
BARRANCAS	KRA 7 # 8 - 15 Plaza Principal Barrio Centro.	3173643889	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm, 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm

**CLÁUSULA 23. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El incumplimiento de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

#### FACULTADES DE Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP

**CLÁUSULA 24. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no se encuentra facultada para imponer sanciones pecuniarias; sin embargo, podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 25. SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

☞ Incumplimiento del contrato. En los siguientes eventos:

- La falta de pago por el término que fije **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sin exceder, en todo caso, de tres (3) periodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**.
- Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**
- Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- 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 **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

j. Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.

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

l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** o de los suscriptores.

m. Impedir a los funcionarios autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

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

o. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios. p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

q. Efectuar, sin autorización de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.

r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.

s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**, con cualquier otra fuente de agua.

Interés del servicio. Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:

a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.

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

Parágrafo 1. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y los terceros que puedan resultar afectados.

Parágrafo 2. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** avisará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**. **CLÁUSULA 26. CORTE DE LOS SERVICIOS.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**. a realizar los cobros a que haya lugar.

4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.

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

7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**CLÁUSULA 5. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

1. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.

2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso. **CLÁUSULA 28.**

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

Parágrafo. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, éste pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 29. COBRO DE INTERESES.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio a la máxima tasa aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la tasa máxima legal permitida por la Superintendencia Financiera, de conformidad con lo establecido en el artículo 884 del Código de Comercio y/o las normas que lo sustituyan.

### **MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 30. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes, y, (iii) por decisión de autoridad competente.

**CLÁUSULA 31. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato de servicios públicos cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucederá en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** Se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble. Sin perjuicio de lo anterior, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este contrato. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Parágrafo: En la cesión del contrato no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha cláusula **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá negarse a prestar el servicio.

**CLÁUSULA 32. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 26 de este contrato.

**CLÁUSULA 33. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** e los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

### **CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**CLÁUSULA 34. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.
- Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Tipo medidor:	Velocidad: Volumétrico: Electromagnético: Concéntrico: Otro:	Chorro único
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	Telemetría: Prepago: Otro:	Los medidores deben venir pre equipados con sistema de salida para salida de pulsos o tecnología de lectura remota, igualmente debe garantizar resistencia hasta 10.2 toneladas, presión de trabajo de 16 bar
Diámetro:	DN 15 de ½ “	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)
Caudal permanente (Q3):	2.5 m3 /hora	m3 /hora
Rango de medición (R):	R100	R100 o superior (Resolución 0330 de junio de 2017 RAS)

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

**CLÁUSULA 35. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado. La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo	Vertederos de placa fina Canaleta Parshall Electromagnético para aguas residuales Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad Otro_
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría Otro

**CLÁUSULA 36. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 20109 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 201510 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La continuidad en la prestación del servicio será de conformidad con lo establecido en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 celebrado con **Sur Azul S.A. E.S.P.**
- La presión mínima del servicio se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por sus sectorización y las condiciones en que se establezca la respectiva frecuencia y continuidad.
- Cuando se alcance la meta de continuidad, la presión promedio será de 10 m.c.a. y al finalizar el año 15 será de 15 mca.

**CLÁUSULA 37. INSTALACIONES INTERNAS. EI SUSCRIPOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

**EI SUSCRIPOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** para la correcta utilización de los servicios.

**EI SUSCRIPOR Y/O USUARIO** contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Igualmente, será

responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación. **CLÁUSULA 38. ACOMETIDAS. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** comunicarán a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. Cambio de localización de la acometida. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costes que se ocasionen por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

2. Derivación de las acometidas. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

**CLÁUSULA 39. MEDICIÓN. Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

2. Medidores. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** los aceptará siempre que reúnan las características técnicas definidas en este contrato.

3. Instalación del medidor por primera vez. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

4. Toma de lecturas y revisiones. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo solicite. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** como el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren. **El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** temporal, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

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

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

desviaciones significativas.

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

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

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

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

8. Medidores para grandes consumidores no residenciales. **EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

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

**EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** entregará el medidor reemplazado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** lo requiere por un tiempo.

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

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

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

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

**SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

**Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** hubiere tomado las medidas allí establecidas, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

12. Financiamiento. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** podrá ofrecer financiamiento al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de pactar períodos más cortos, si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

13. Garantía. **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** sin trasladarlo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Igualmente, **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, una vez expirado el periodo de garantía.

**CLÁUSULA 40. ESTÁNDARES DE SERVICIO.** **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP.** se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con las metas establecidas en el Contrato de Operación con Inversión No. 001 de 2020 y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**, A continuación, se presentan los indicadores exigidos en el contrato antes referenciado para el séptimo año y de igual forma el comportamiento de estos a lo largo de los 7 primeros años.

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%.	0.00	5.0	15.0	35.0	50.0	65.0	80.0	95.0
Continuidad para el servicio público	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año (97,26% de continuidad anual).	20.83	25.0	33.0	42.0	50.0	59.1	65.0	66.6

Así mismo, sin que en ningún caso se pueda disminuir de los siguientes indicadores:

ESTÁNDAR DE SERVICIO	INDICADOR
<b>MUNICIPIO DE BARRANCAS</b>	
<b>COBERTURA DE ACUEDUCTO</b>	<b>89%</b>
<b>CALIDAD DE ACUEDUCTO</b>	<b>Sin riesgo</b>



CONTINUIDAD DE ACUEDUCTO	7.4 h/día
COBERTURA DE ALCANTARILLADO	89%
CALIDAD DE ALCANTARILLADO	61%
CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO	24 h/ día
IQR – INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES	Inicio del servicio
COBERTURA DE MICROMEDICIÓN	0%

**Parágrafo:** De acuerdo al parágrafo 1 del artículo 1 de la resolución emitida por la Comisión Reguladora de Agua Potable – CRA 825 de 2017, en donde se especifica las excepciones del ámbito de aplicación de esta resolución, las cuales se encuentran señaladas en parágrafo 1 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, este último indica “...Cuando se celebren contratos mediante invitación pública para que empresas privadas hagan la financiación, operación y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios, la tarifa podrá ser un elemento que se incluya como base para otorgar dichos contratos. De igual forma sucede con los indicadores de gestión operativos, los cuales tienen unas metas establecidas para el séptimo año de operación, y de conformidad con el plan de obras e inversiones que se acuerde con **SUR AZUL S.A. E.S.P.**

**Parágrafo: Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** La presión en la red de distribución con la que se presta actualmente el servicio está por debajo de la normatividad vigente para aquellos sectores y barrios que por su ubicación geográfica (zonas alta y periferias de la red de distribución) dependerán de las inversiones que se llevarán a cabo según los PLANES DE INVERSIONES APROBADOS (POI) y para el resto de acuerdo lo estipulado en el RAS para un nivel de complejidad correspondiente, o en su defecto de cualquier otra ley que sustituya o la modifique, respecto del agua producida y distribuida en cualquier punto de la red.

El servicio de acueducto se prestará con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 5 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. La presión se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP**

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo de agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** - Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas por terceros.

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales, dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de **Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP** que responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor. Para el servicio de alcantarillado, se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

San Juan del Cesar - La Guajira, 24 de marzo de 2021



REPRESENTANTE LEGAL  
Veolia Aguas de La Guajira S.A.S. ESP



**VEOLIA**