



**DEBERES
Y DERECHOS
DE LOS USUARIOS**



DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

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** las 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.