



CONTRATO

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



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 20190120126951
Fecha: 05-11-2019

Bogotá, D.C.

Señores
VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P.
Doctora
Judith Buelvas Pérez
Calle 30 No. 4 - 63
Teléfono: (4) 795 77 75
proactivamonteria@proactiva.com.co
Montería, Córdoba

VEOLIA MONTERIA
FECHA: 05/11/2019
HORA: 14:25:03
RADICADO: GER-2019-1673-01

Maria Forales

Asunto: Radicado 2019-321-007860-2 de 29 de junio de 2019.

Respetada doctora Buelvas:


Mediante la comunicación del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad del documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por parte de la empresa **VEOLIA AGUAS DE MONTERIA S.A. E.S.P.**, en el municipio de Montería (Córdoba).

Revisado el clausulado del contrato, éste se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad**, en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994, condicionado a anexas al contrato de condiciones uniformes un mapa en el cual se identifique el Área de Prestación del Servicio (APS) del casco urbano de Montería.

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

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

Cordial saludo,



LUISA FERNANDA TRUJILLO MANRIQUE
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Maria Alejandra Muñoz - Juan Rojano.
Aprobó: Sofia Beltrán.



CAPÍTULO I. Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto que VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P, en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, que la persona prestadora se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Los servicios de acueducto y alcantarillado se prestarán en los inmuebles ubicados en el área urbana de la ciudad de Montería, así como en los centros poblados rurales de Los Garzones, El Vidrial, El Tapao, El Sabanal, Los Pericos, El Cerrito, Km 12, Km 15, Boca de la Ceiba, El Floral I y II.

CLÁUSULA 2.- PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

CLÁUSULA 3.- SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

CLÁUSULA 4.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Este contrato de servicios públicos domiciliarios se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

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

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

CLÁUSULA 5.- VIGENCIA DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido.

Parágrafo: Se entenderá perfeccionado el contrato con el pago total o financiado del valor de la acometida, momento en el cual será entregado un ejemplar del presente CSP.

CAPÍTULO II CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 6.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado es la que corresponde al casco urbano del Municipio de Montería y de los centros poblados rurales de:

Los Garzones
El Vidrial
El Tapao
El Sabanal
Los Pericos
El Cerrito
Km 12
Km 15
Boca de la Ceiba
El Floral

Lo anterior de acuerdo a los mapas y coordenadas establecidas en el Anexo 1 del presente contrato.



CLÁUSULA 7.- 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.

La persona prestadora 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 la persona prestadora del servicio, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la persona prestadora y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

CLÁUSULA 8.- PUBLICIDAD. El prestador del servicio deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el contrato de concesión suscrito con el Municipio de Montería.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR–.

CAPÍTULO III DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 9.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, 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 y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad a lo establecido en el contrato de concesión suscrito con el Municipio de Montería.
5. 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.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
7. 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.
8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.



9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte contados a partir del conocimiento por parte de la empresa.
12. 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.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
15. Identificar con carnet 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.
16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La persona prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.



27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.

28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.

31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

33. Adelantar las acciones contenidas en el plan de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.

34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).

35. Cumplir con los estándares de calidad establecidos en el Contrato de Concesión suscrito con el Municipio de Montería.

36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Pública Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

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

40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.

41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS– dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas y (iv) las tarifas vigentes.

CLÁUSULA 10.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del



propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.

7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.

10. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

13. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.

15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.

16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

17. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.

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

19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.



20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.

CLÁUSULA 11.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. 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 la persona prestadora 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. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.

9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.

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

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

CLÁUSULA 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 la persona prestadora.

2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.

3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.



6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
9. A exigir al Prestador el cumplimiento de las metas de los estándares de servicio establecidos en el contrato de concesión firmado con el Municipio de Montería.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. 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 oportuno 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 la persona prestadora, 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 y (iv) las tarifas vigentes.

CLÁUSULA 13.- CONDICIONES TÉCNICAS. Para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las siguientes condiciones técnicas, así:

a) Condiciones de acceso:

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

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

b) Términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos de acueductos y/o alcantarillado.

Para obtener la conexión de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos, los cuales están determinados en el Artículo 7 del Decreto 302 de 2000:



CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997. El perímetro de Servicio mencionado en este numeral tiene que ver con un límite de presiones establecido por Veolia dentro del cual las presiones disponibles para la prestación del servicio de acueducto se encuentran en los rangos establecidos por la legislación actual que aplica, es decir, es el límite hasta donde la empresa garantiza la prestación del servicio de acueducto dentro de las presiones mínimas sin afectar el suministro de los sectores o de los predios aledaños.

2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.

3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.

4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4° de este decreto el cual reza: "Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

Parágrafo: En relación con el inciso tercero del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la entidad prestadora de los servicios públicos, como parte de la información que debe contener la solicitud de los mismos y acompañar copia del correspondiente permiso de concesión de aguas subterráneas y/o superficiales expedido por la autoridad ambiental competente".

5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente (CVS), cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.

7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previa autorización de diseños y viabilidad técnica y financiera por parte de VEOLIA, quien evaluará la solución diseñada por los usuarios, teniendo en cuenta el Código Colombiano de Fontanería (NTC 1500), el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico y las Normas RETIE (Reglamento Interno de Instalaciones Eléctricas).

8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.

9. En edificaciones de tres (3) o más pisos se debe contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios. Ejemplo sistema hidroneumático, tanque elevado, bombeos directos, etc.

No es permitido que los suscriptores o usuarios instalen sistemas de bombeo aguas abajo del medidor y antes de su estructura de almacenamiento. Para edificaciones de tres o más pisos se debe contar con estructuras para almacenar el agua suministrada por la red, y a su vez se debe contar con sistemas de bombeo para el suministro interno de los inmuebles desde la estructura de almacenamiento.

Con respecto a los vertidos o efluentes industriales y comerciales VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P. no podrá recibir lodos u otros residuos contaminantes en la red local de alcantarillado como método de disposición.

La obligación de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P. en orden al cumplimiento de las obligaciones emergentes de las normas de calidad de efluentes y demás disposiciones complementarias, estará sujeta a la regulación de las autoridades competentes a nivel nacional y local.



c) Régimen de acometidas y medidores.

Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.

La acometida es la red que va desde la red menor de distribución hasta el medidor. Para diámetros nominales de entre 15 mm (1/2") y 25 mm (1"), las tuberías deben ser flexibles y el material debe ser polietileno de alta o baja densidad (PE) para la relación RDE (relación dimensional entre el diámetro de la tubería y el espesor de pared de la misma) requerida por la presión de servicio y de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) 3664, 3694 y 4585.

Para diámetros nominales de entre 25 mm (1") y 90 mm (3"), las tuberías deben ser flexibles y el material debe ser PVC o polietileno de alta o baja densidad (PE) para la relación RDE requerida por la presión de servicio y de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) 3664, 3694 y 4585.

De requerirse acometidas en diámetros mayores, para edificaciones o instalaciones de gran tamaño, la conexión domiciliaria se diseñará con sujeción a las normas de tuberías de distribución contempladas en el RAS y bajo las calidades, tipos de material y condiciones particulares de presión del respectivo proyecto.

Para instalaciones especiales el suscriptor podrá proponer el diámetro a la empresa prestadora del servicio en el municipio y esta podrá aceptarlo, siempre y cuando no ocasionen perjuicios actuales o futuros a otros suscriptores. Teniendo en cuenta lo anterior, cualquier variación en cuanto material y diámetro estará sujeta a la revisión de la empresa prestadora del servicio y a lo estipulado en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

- La excavación se realizará usando zanjas convencionales cuyas paredes serán verticales y deberá ser suficiente para colocar el tubo, unir los tubos en las zanjas si se requiere y llenar y compactar a los lados del tubo dentro de la zanja.

- Las acometidas domiciliarias deberán ser instaladas en polietileno de alta densidad y serán ejecutadas por personal de la empresa.

- Los empalmes a redes principales se ejecutarán por personal calificado de la empresa prestadora posterior al recibo de obra expedida por la misma.

El medidor y sus accesorios serán instalados en una cajilla adecuada ubicada sobre el andén y exterior al inmueble.

Teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 142 de 1994, artículo 144 y el Decreto 302 de 2000, artículo 14, los instrumentos de medición exigidos por la empresa son:

Tipo	:	Velocidad Chorro único / Volumétrico
Diámetro	:	1/2" (15 mm)
Q ₃	:	2.5 m ³ /h
R	:	>160 Posición Horizontal
Longitud	:	115/110 mm
Transmisión	:	Magnética / Mecánica
Cuerpo	:	Composit
Lectura Remota	:	Dispositivo (Radio) adaptado a la tecnología por la empresa para la lectura remota.



Parágrafo: Para otros tipos de inmueble diferentes a viviendas unifamiliares las especificaciones técnicas de los medidores dependerán de las condiciones particulares de cada uno, en función del diseño hidráulico.

Se debe tener en cuenta que para el cumplimiento de los requerimientos técnicos de instalación de los medidores de cualquier diámetro se debe disponer de una longitud específica aguas arriba y aguas abajo del mismo, así como el espacio para la instalación de accesorios.

d) Procedimientos.

1. INSTALACIÓN DEL MEDIDOR POR PRIMERA VEZ. Es atribución de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P., para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato. En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos. (Artículo 3° Resolución CRA 457 de 2008).

2. RETIRO DEL MEDIDOR. Cuando a juicio de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P. el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente. En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor. En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de la presente resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien la deberá firmar. (Artículo 4° Resolución CRA 457 de 2008).

Si el suscriptor 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 o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P. deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente a VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P., el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la Resolución CRA 457 de 2008. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

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

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la



previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

3. CALIBRACIÓN DE MEDIDORES. VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P., en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuará directamente o a través de terceros, 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 (Artículo 2° Resolución CRA457 de 2008).

En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P., cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición (Parágrafo 2° Art. 1 Resolución CRA457 de 2008).

La ley 373 de 1997 determinó plazo de un año para adelantar el programa de micromedición a todos los usuarios, con el fin de cumplir con lo ordenado por el Artículo 43 de la ley 99 de 1993 y el Artículo 146 de la ley 142/1994, disposición que fue modificada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, en las resoluciones CRA 151 de 2001 y CRA 364 de 2006, en relación con las excepciones a la micromedición y a los programas de micromedición.

Para el servicio de alcantarillado VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P. sólo prestará el servicio de recolección, transporte y tratamiento de agua residual doméstica en la zona indicada en el plano adjunto.

La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010, modificado parcialmente por el Decreto 4728 de 2010, y la reglamentación que el Ministerio competente expida para su efecto.

En ningún caso se hará la conexión de alcantarillado hasta tanto no se verifique por parte de la empresa lo supra citado.

La acometida domiciliaria que transporte las aguas residuales domésticas, comerciales o industriales se conectará en forma directa al conducto de alcantarillado o a una cámara de inspección, según establezca la Empresa, previa supervisión de la misma. La caja de registro domiciliaria debe quedar ubicada en el andén. No se permite bajo ningún aspecto la conexión de las aguas lluvias provenientes de una vivienda al alcantarillado sanitario; esta acción ocasionará las medidas de suspensión y corte correspondiente estipulada en el presente Contrato.

El diámetro mínimo de conexión domiciliaria será de 6" en PVC (alcantarillado) que cumpla con las especificaciones exigidas por la Empresa y las normas técnicas vigentes.

La empresa podrá establecer acometidas de mayor diámetro y con esquemas de instalación particulares según convenga por el tipo de uso.

Los suscriptores y/o usuarios en cuyo predios o inmuebles se requiera de la prestación del servicio comercial, industrial, oficial y especial, por parte del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, de qué trata el artículo 3 del Decreto 302 de 2000 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, están obligados a cumplir la norma de vertimiento vigente.

Los suscriptores y/o usuarios previstos en el inciso anterior, deberán presentar al prestador del servicio, la caracterización de sus vertimientos, de acuerdo con la frecuencia que se determine en el Protocolo para el Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales, Subterráneas, el cual expedirá el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Los usuarios y/o suscriptores del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, deberán dar aviso a la entidad encargada de la operación de la planta tratamiento de residuos líquidos, cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar su operación. (Artículo 38 Decreto 3930 de 2010).



CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Para la acometida de alcantarillado la excavación se realizará usando zanjas convencionales cuyas paredes serán verticales la cual debe ser lo suficientemente ancha para permitir a un hombre trabajar en condiciones de seguridad, adecuada alineación, ensamble de las uniones y compactación del material de relleno. El ancho será el diámetro exterior más 0.40 m para cada lado de la tubería.

Para el sistema de alcantarillado se emplearán tuberías tipo PVC, GRP ó PAD Corrugado con unión mecánica con hidrosello de caucho. Para la tubería plástica tipo PVC, GRP o PAD Corrugado con unión mecánica con hidrosello de caucho, se deberá cumplir con Normas Técnicas Colombianas ICONTEC, ó normas internacionales aplicables. Las uniones y demás accesorios utilizados para la construcción de alcantarillados deben estar certificados por Norma Técnica Colombiana ICONTEC.

Los medidores para vivienda unifamiliares tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Tipo	:	Velocidad Chorro único / Volumétrico
Diámetro	:	1/2" (15 mm)
Q ₃	:	2.5 m ³ /h
R	:	>160 Posición Horizontal
Longitud	:	115/110 mm
Transmisión	:	Magnética / Mecánica
Cuerpo	:	Metálico / Composit
Lectura Remota	:	Dispositivo (Radio) adaptado a la tecnología por la empresa para la lectura remota.

Parágrafo 1: Para otros tipos de inmueble diferentes a viviendas unifamiliares las especificaciones técnicas de los medidores dependerá de las condiciones particulares de cada uno y de la tecnología para medición de agua potable disponibles en el mercado, en función del diseño hidráulico.

Parágrafo 2: 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.

Parágrafo 3: El usuario de viviendas unifamiliares que quiera adquirir el medidor con un proveedor diferente a la empresa, deberá evidenciar que cumple con las mismas especificaciones técnicas descritas en el cuadro anterior."

CLÁUSULA 14.- 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. La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o aforos de aguas residuales para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas autorizadas pero que descargan sus vertimientos al servicio público domiciliario de alcantarillado, o para quienes, previo estudio, se les autorice descargar al sistema de alcantarillado aguas asociados con procesos de manufactura, industriales o para el control de infiltraciones en sótanos.

La tecnología de medición será aprobada por la empresa según el nivel tecnológico disponible. el dimensionamiento del mismo será realizado por VEOLIAAGUAS DE MONTERÍAS.A.E.S.P.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:



Tipo	:	Electromagnético
Diámetro	:	Depende del cálculo específico presentado y aprobado por la E.S.P.
Q ₃	:	Depende del cálculo específico presentado y aprobado por la E.S.P.
Transmisión	:	Magnética
Lectura Remota y/o transmisión de datos	:	Dispositivo (Radio) adaptado a la tecnología por la empresa para la lectura remota y/o transmisión de datos vía gsm a portal web.

CLÁUSULA 15. 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 1076 de 2015 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.

La continuidad en la prestación se prestará de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III, Cláusula 15 del Contrato de Concesión suscrito con la Alcaldía de Montería el 29 de diciembre de 1999.

La presión mínima está determinada de acuerdo a lo establecido en el Capítulo III, Cláusula 15 del Contrato de Concesión suscrito con la Alcaldía de Montería el 29 de diciembre de 1999.

Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP:

En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P. sólo prestará el servicio de acueducto en el área indicada en el plano anexo en el numeral 1 de este artículo.

1. Continuidad en la prestación del servicio: La continuidad promedio del servicio en la zona de prestación del servicio será de 24 horas y el suministro será diario, en caso de que se deba suspender el servicio por cualquier causa programable, el concesionario deberá informar a los usuarios afectados. En caso de que se presenten interrupciones del servicio VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P. activará el plan de contingencia.

2. Presión del agua: El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima según lo establecido en el Contrato de Concesión firmado con el Municipio de Montería.

3. Calidad del agua: El agua suministrada por la Empresa será apta para el consumo humano cumpliendo con el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o aquellas que las modifiquen o deroguen.

4. Acometida. El servicio de acueducto será suministrado a través de una acometida en polietileno. El diámetro mínimo para viviendas de un piso será 20 mm. La empresa podrá establecer diámetros mayores dependiendo de la zona, y las presiones disponibles y el número de pisos. Para usos comerciales e industriales se establecerá de manera particular según la demanda requerida por el inmueble.

Toda acometida interna será provista de una llave de paso después del medidor.



Parágrafo 1. VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P. podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

Parágrafo 2. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.

CAPÍTULO IV COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

a) Contenido mínimo de las facturas. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora del servicio 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 del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. 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 deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los seis períodos inmediatamente anteriores.
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

b) Período de facturación. Las facturas serán emitidas mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio (urbano o rural) o en el lugar acordado entre las partes. Salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente.

c) Entrega de la factura. La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento para el pago señalada en la misma.

d) Ciclo de facturación. El suscriptor o usuario recibirá la factura en el periodo de distribución establecido para cada ciclo y grupo, así:

Ciclo 1-2-3 y 4: Primera semana del mes.

Ciclo 5-6-7 y 8: Segunda semana del mes.

Ciclo 9-10-11-12-13-14-15 y 16: Tercera semana del mes.

Ciclo 17-18-19-20-21 y 22: última semana del mes.

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P. podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

e) facturación y pago de otros cobros y servicios. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona



prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirá de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

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

Parágrafo 1. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP 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.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, VEOLIA AGUAS DE MONTERÍAS.AE.S.P. recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

Parágrafo 2. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios aplicables por no pago, procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

f. Imposibilidad de medición. Cuando, sin acción u omisión, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores o usuarios durante los últimos y seis (6) períodos de facturación, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

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

Parágrafo 1. En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo 2. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 3. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micro medición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.

CLÁUSULA 17.- DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en la cláusula 15 del presente contrato, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA 18.- SANCIONES NO PECUNIARIAS. Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.



**CAPÍTULO V
SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO**

CLÁUSULA 19.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Es la interrupción temporal del servicio.

1. Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1.1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello con VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P. y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

1.2. Suspensión en interés del Servicio: La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

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

b. Para 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.

c. Por orden de autoridad competente.

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

1.3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los eventos:

a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P.

c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P.

d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P.

e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.

f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.

g. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.

h. Cancelar 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 cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P. o de los suscriptores y/o usuarios.



j. Impedir a los funcionarios, autorizados por VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P. y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 15 de la Cláusula 9 de este contrato.

k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍAS.AE.S.P. por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.

l. Conectar equipos sin la autorización de VEOLIAAGUAS DE MONTERÍAS.AE.S.P. a las acometidas externas.

m. Efectuar sin autorización de VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.AE.S.P. una reinstalación cuando el servicio se encuentre suspendido.

n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

ñ. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.

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

p. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua. (Decreto 302/2000, Art. 26 Numeral 26.19).

q. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

1.4. Procedimientos para suspensión. Para suspender el servicio, la persona prestadora deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor o usuario la causa de la suspensión.

Parágrafo. La entidad prestadora notifica al suscriptor o usuario con la entrega de la factura la fecha de suspensión del servicio por la mora que presente en el pago de su factura.

1.5. Improcedencia de la suspensión. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora:

a. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.

b. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.

c. No facturó el servicio prestado.

Si la persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

1.6. Reinstalación del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que VEOLIAAGUAS DE MONTERÍAS.AE.S.P. incurra.

Parágrafo. En el evento de no producirse oportunamente o no haberse suspendido efectivamente el servicio, VEOLIAAGUAS DE MONTERÍAS.AE.S.P. se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

2. CORTE DEL SERVICIO. Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

2.1. Causal de corte de los servicios. Es causal de corte del servicio, la reincidencia en las causales de suspensión establecidas en el numeral 1.3 de la presente cláusula, durante un período no superior a dos (2) años.

2.2. Otras causales de corte del servicio. La entidad prestadora podrá cortar el servicio en los siguientes eventos:

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



b. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto.

c. La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

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

e. 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.

f. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal. (Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 8).

2.3. Del restablecimiento del servicio en caso de corte. Para el restablecimiento del servicio, el suscriptor o usuario deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como las sanciones pecuniarias, los intereses moratorios de ley y las tarifas de reinstalación.

CLÁUSULA 20.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

CAPÍTULO VI PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 21.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P. no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

1. Procedencia. Las peticiones, quejas y recursos se podrán presentar por cualquiera de los siguientes medios: En las instalaciones de VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P., en la sala de atención al usuario verbalmente o por escrito ubicada en la Calle 30 N° 4-63 Barrio Centro.

Línea telefónica 116, marcando desde un teléfono fijo Movistar o desde un teléfono móvil Tigo y/o Movistar. Registrándose en la **Oficina Virtual** de la página web de la empresa: www.proactiva.com.co/monteria/
Correo electrónico: veolia.monteria@veolia.com

Parágrafo 1. En el evento de algún cambio en cualquiera de los medios de recepción para las peticiones, quejas y recursos, esto se publicará en los medios de comunicación escritos, así como en radio de la ciudad de Montería.

Parágrafo 2. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

Parágrafo 3. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

Parágrafo 4. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

2. Requisitos de las peticiones. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen;



2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;

3. El objeto de la petición, indicando el número del contrato;

4. Las razones en las que fundamenta su petición;

5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite;

6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario encargado de resolver la petición o queja tiene la obligación de examinarla y responder integralmente.

3. Recursos. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Procedimiento Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

2. Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P. proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea. (Art. 154 Ley 142/1994).

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Peticiones, Quejas y reclamos. (Art. 154 Inciso 3 Ley 142 de 1994). El funcionario encargado de resolverlo será el Gerente Comercial.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. (Art. 154 Inciso 2 Ley 142/1994).

6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

7. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva.

4. Término para resolver las peticiones, quejas y recursos. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. (Art. 158 Ley 142/1994).

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo.



5. Notificaciones y comunicaciones. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad a lo previsto en el capítulo V del Código de Procedimiento Administrativo.

Parágrafo. VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A.E.S.P. no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

CAPITULO VII CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 22.- CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato 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.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora 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 CSP.

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

CLÁUSULA 23. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo. Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario, usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2. Por incumplimiento del contrato por un período de 3 meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la Persona prestadora o a terceros las siguientes:

a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.

b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 19 dentro de un período de dos (2) años.

3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.

4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.

5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.



Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

En el caso de acometidas fraudulentas (Art. 141 de la Ley 142 de 1994).

Parágrafo. No se procederá a dar por terminado el contrato por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula, cuando la persona prestadora:

- a. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- b. Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado.
- c. No facture el servicio prestado.

Si la Persona prestadora procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

CAPITULO VIII DISPOSICIONES ADICIONALES

CLÁUSULA 24. CLÁUSULAS ADICIONALES. Además de las cláusulas anteriores el suscriptor y/o usuario se compromete a realizar las siguientes acciones:

1. Denuncia del contrato de arrendamiento. Cuando un inmueble residencial sea entregado en arriendo, el arrendador podrá denunciar ante VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P. la existencia y condiciones del contrato de arrendamiento. Para ello, deberá diligenciar el formato establecido y entregar a VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P. las garantías o depósitos, indicados por ésta debidamente constituidos por parte del arrendatario y que aseguren pago del servicio de acueducto y/o alcantarillado suministrado al inmueble. VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P. deberá aceptar y/o rechazar la garantía y/o depósito dentro de los diez (10) hábiles siguientes contados a partir de la radicación del formato en la entidad o empresa correspondiente, para aceptarla. Si la garantía presentada ha sido expedida por instituciones vigiladas por la Superintendencia Bancaria y cumplieren con los requisitos de los artículos 822 y siguientes del Código de Comercio, serán de obligatoria aceptación por parte de las Entidades o Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. El rechazo deberá estar motivado, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. En este caso se iniciaran nuevamente los términos antes mencionados. El formato previsto para la denuncia del contrato de arrendamiento corresponde al formato dispuesto en el Decreto 3130 de 2003.

El arrendador 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 aquel en el que se efectúa la denuncia del contrato y se remitan las garantías o depósitos constituidos.

La ruptura de la solidaridad de que trata la presente cláusula, solo aplica a las deudas derivadas del suministro del servicio de acueducto y/o alcantarillado.

1.1. Garantías en inmueble arrendado. Se consideran como garantías o fianza admisibles para la ruptura de la solidaridad de que trata la Cláusula anterior, las siguientes: depósitos de dinero a favor de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P., garantías constituidas y otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias y pólizas de seguro.

El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos periodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). En la oficina de Atención Comercial de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P. se pondrá a disposición del usuario toda la información necesaria.

Si el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, la entidad o empresa puede ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del



CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo. Los ajustes a las garantías o depósitos son a cargo del arrendatario. El arrendatario, previa notificación por parte de la entidad o empresa de servicios públicos domiciliarios, deberá modificar la garantía o depósito.

Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al plazo del contrato de arrendamiento. En caso de prórroga del contrato de arrendamiento, el arrendador deberá informar a VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P y remitir la renovación de la garantía dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la prórroga. Si el arrendador no denuncia la prórroga del contrato de arrendamiento, opera la solidaridad de que trata la Ley 142 de 1994.

Denunciada la terminación del contrato por parte del arrendador y/o el arrendatario, la institución financiera, previa autorización escrita de VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P, devolverá al depositante dentro de los 20 días hábiles siguientes las sumas de dinero depositadas, de las cuales podrá descontar el valor de los servicios prestados hasta la fecha del denuncia de terminación.

Los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos serán de propiedad del constituyente y en consecuencia a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas, serán reembolsados a este.

Si el arrendador incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario o poseedor será solidario en los términos establecidos por el artículo 30 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

Cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios instalen un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago, la empresa de servicios públicos podrá exigir directamente las garantías previstas en este artículo, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, la empresa de servicios públicos determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos de conformidad con la reglamentación expedida en los términos Decreto 3130 de 2003.

1.2. Exigibilidad de la garantía en inmueble arrendado. Una vez notificada la empresa y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos recaerá única y exclusivamente en el arrendatario. En caso de no pago, la empresa de servicios públicos domiciliarios podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

2. Solución de controversias. Las diferencias que surjan entre VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

3. Acuerdos especiales. El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso.

Si la persona prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en este acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP.

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



**CAPITULO IX
ESTÁNDARES DE SERVICIO Y DE EFICIENCIA**

CLÁUSULA 25.- ESTÁNDARES DE SERVICIO.

Estándar de servicio	UNIDAD	META DEL ESTÁNDAR	LÍNEA BASE AÑO CERO	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	0,19%	<= 1%	<= 1%	<= 1%	<= 1%	<= 1%	<= 1%	<= 1%	<= 1%	<= 1%	<= 1%
Continuidad de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	99,90%	>= 99%	>= 99%	>= 99%	>= 99%	>= 99%	>= 99%	>= 99%	>= 99%	>= 99%	>= 99%
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de alcantarillado.	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Calidad de alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100 % del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV	80%	80%	80%	80%	80%	80%	90%	90%	90%	90%	100%
Continuidad de alcantarillado	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98,36%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
IQR- Indicador de reclamos comerciales	(reclamos/1.000 suscriptores/ por periodo de tiempo analizado)	= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
Notas: El estándar cobertura de alcantarillado no nos aplica puesto que tenemos meta contractual de cobertura de alcantarillado en un rango del 80% a 90%													



CLÁUSULA 26.- ESTÁNDARES DE EFICIENCIA.

ESTÁNDARES DE EFICIENCIA													
Acueducto	Alcantarillado	Estándar de eficiencia	Meta y gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
: Nuevos suscriptores residenciales de acueducto.	: Nuevos suscriptores residenciales de alcantarillado.	Dimensión de Cobertura POIR – personas prestadoras primer segmento.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Dimensión de Cobertura POIR – personas prestadoras segundo segmento.	Para el año 5 debe lograrse el 70% de la diferencia y para el año 7 debe lograrse el 100%, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
DACAL- Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (Suscriptores)		Disminución de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado.	Reducir el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR y el plan de incorporación de suscriptores.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
IPUF* - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar (m3 /suscriptor/mes)	<=6 m³/suscriptor/mes		Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8	6,9	6,9	6,9	6,9	6
CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes).	CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el ARTÍCULO 26 de la presente resolución.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes).	COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el ARTÍCULO 33 de la presente resolución.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CUP - Costos Unitarios Particulares de acueducto (\$/m3)	CUP - Costos Unitarios Particulares de alcantarillado (\$/m3).	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos.	No incrementar los costos.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Notas: 1. Los puntos CAU, COU y CUP no aplican, ya que nosotros tenemos tarifas contractuales y por lo tanto no calculamos es los indicadores según la Res.688/2014
 2. El estándar DACAL y nuevos suscriptores residenciales de acueducto y alcantarillado no aplica, puesto que tenemos metas co ntractuales de nuevos suscriptores de acueducto y alcantarillado, por lo tanto no las calculamos según la Res 688/2014



CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P, el día ____ de 20 ____.

URIEL GARCÍA PEREIRA
Representante Legal de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P
C.C. N° 73.553.898 de Arjona.

En Montería a los ____ días del mes de _____ de _____.

Firma del Usuario _____.



ANEXO 1

MAPAS Y COORDENADAS
ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

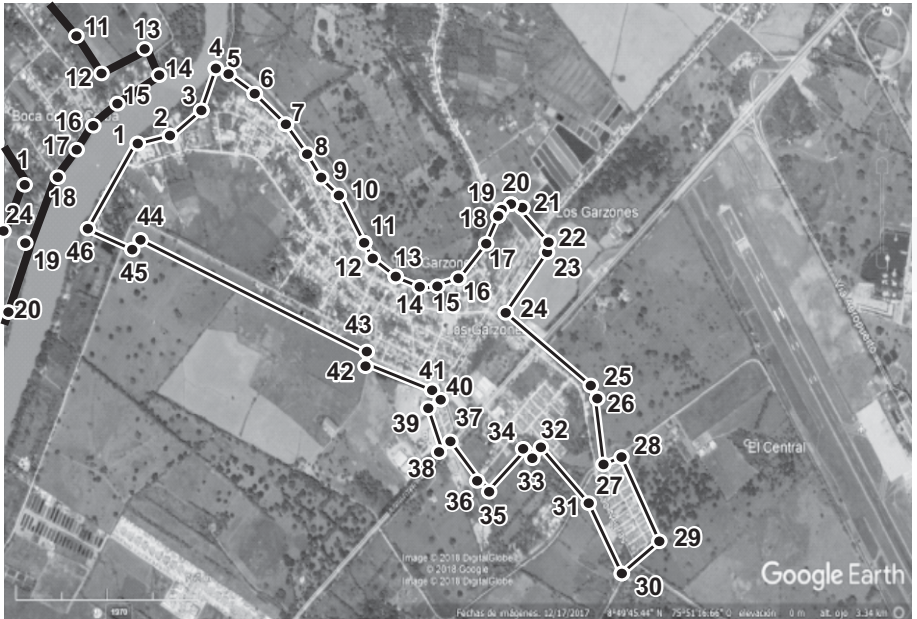


ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE MONTERÍA





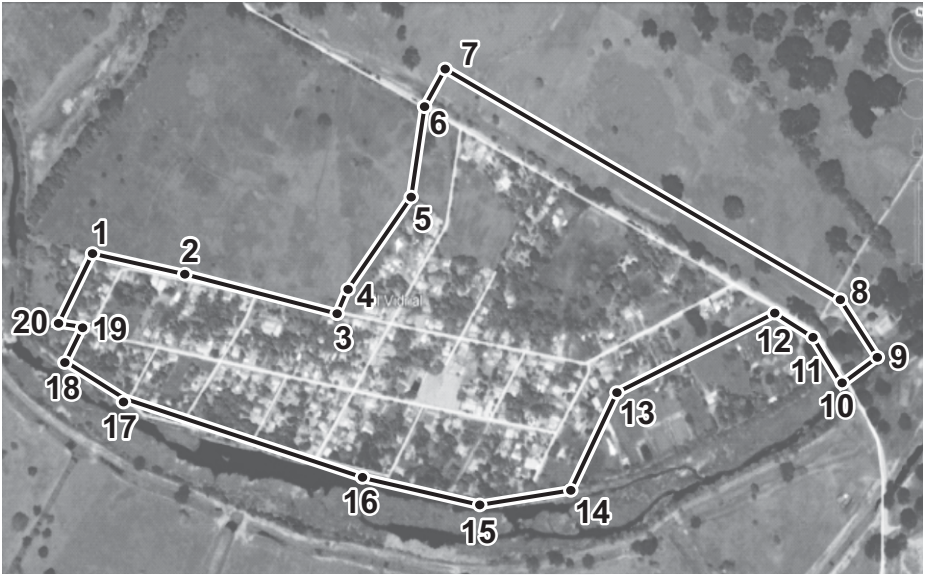
APS LOS GARZONES



COORDENADAS ORIGEN OESTE				COORDENADAS ORIGEN OESTE				COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA	PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA	PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1134488	1468279	Los Garzones	17	1136006	1468216	Los Garzones	33	1136362	1467485	Los Garzones
2	1134619	1468338	Los Garzones	18	1136034	1468347	Los Garzones	34	1136323	1467508	Los Garzones
3	1134724	1468457	Los Garzones	19	1136049	1468373	Los Garzones	35	1136206	1467305	Los Garzones
4	1134756	1468625	Los Garzones	20	1136073	1468386	Los Garzones	36	1136152	1467339	Los Garzones
5	1134802	1468617	Los Garzones	21	1136100	1468384	Los Garzones	37	1136007	1467459	Los Garzones
6	1134926	1468568	Los Garzones	22	1136260	1468277	Los Garzones	38	1135980	1467421	Los Garzones
7	1135078	1468482	Los Garzones	23	1136263	1468249	Los Garzones	39	1135892	1467562	Los Garzones
8	1135196	1468385	Los Garzones	24	1136138	1467982	Los Garzones	40	1135923	1467605	Los Garzones
9	1135274	1468319	Los Garzones	25	1136548	1467782	Los Garzones	41	1135905	1467627	Los Garzones
10	1135355	1468264	Los Garzones	26	1136568	1467758	Los Garzones	42	1135596	1467676	Los Garzones
11	1135498	1468113	Los Garzones	27	1136667	1467505	Los Garzones	43	1135598	1467702	Los Garzones
12	1135543	1468067	Los Garzones	28	1136719	1467550	Los Garzones	44	1134567	1467932	Los Garzones
13	1135656	1468017	Los Garzones	29	1136961	1467270	Los Garzones	45	1134549	1467878	Los Garzones
14	1135760	1468002	Los Garzones	30	1136825	1467125	Los Garzones	46	1134340	1467931	Los Garzones
15	1135800	1468007	Los Garzones	31	1136627	1467349	Los Garzones				
16	1135918	1468074	Los Garzones	32	1136376	1467514	Los Garzones				



APS EL VIDRIAL



COORDENADAS ORIGEN OESTE				COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA	PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1129212	1466460	El Vidrial	11	1130204	1466485	El Vidrial
2	1129340	1466450	El Vidrial	12	1130149	1466507	El Vidrial
3	1129552	1466433	El Vidrial	13	1129943	1466382	El Vidrial
4	1129560	1466459	El Vidrial	14	1129893	1466256	El Vidrial
5	1129632	1466583	El Vidrial	15	1129775	1466223	El Vidrial
6	1129636	1466694	El Vidrial	16	1129614	1466236	El Vidrial
7	1129658	1466744	El Vidrial	17	1129277	1466288	El Vidrial
8	1130235	1466533	El Vidrial	18	1129191	1466323	El Vidrial
9	1130295	1466472	El Vidrial	19	1129212	1466367	El Vidrial
10	1130251	1466434	El Vidrial	20	1129179	1466371	El Vidrial



APS EL TAPAO



COORDENADAS ORIGEN OESTE				COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA	PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1137156	1463228	El Tapao	16	1137688	1463083	El Tapao
2	1137075	1463331	El Tapao	17	1137720	1463046	El Tapao
3	1137034	1463397	El Tapao	18	1137655	1462967	El Tapao
4	1137106	1463462	El Tapao	19	1137656	1462915	El Tapao
5	1137217	1463329	El Tapao	20	1137745	1462756	El Tapao
6	1137235	1463300	El Tapao	21	1137656	1462698	El Tapao
7	1137360	1463242	El Tapao	22	1137553	1462887	El Tapao
8	1137437	1463183	El Tapao	23	1137551	1462929	El Tapao
9	1137505	1463285	El Tapao	24	1137492	1462974	El Tapao
10	1137588	1463224	El Tapao	25	1137464	1463044	El Tapao
11	1137528	1463129	El Tapao	26	1137310	1463138	El Tapao
12	1137569	1463084	El Tapao	27	1137288	1463160	El Tapao
13	1137581	1463048	El Tapao	28	1137264	1463165	El Tapao
14	1137611	1463088	El Tapao	29	1137167	1463216	El Tapao
15	1137645	1463104	El Tapao				



APS EL SABANAL

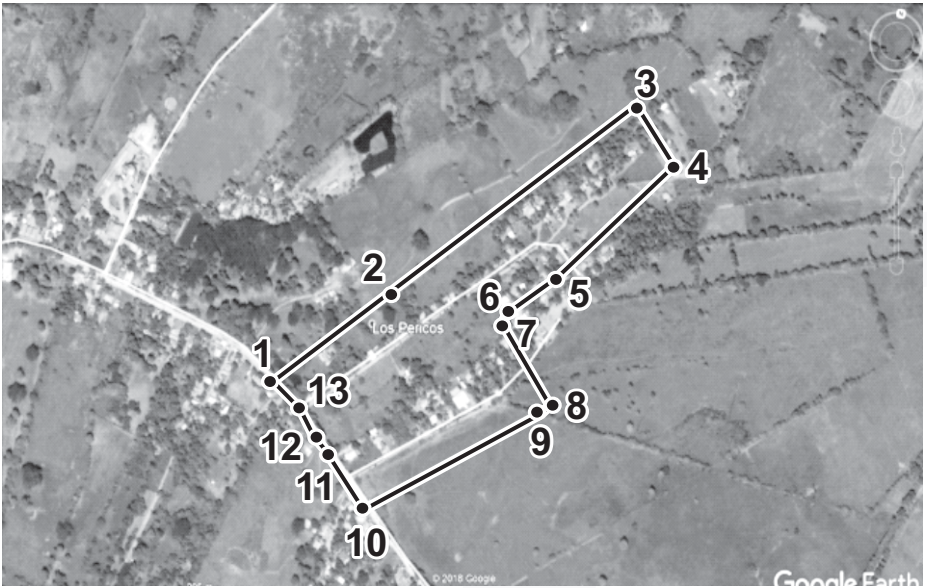


COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1139008	1462682	El Sabanal
2	1139120	1462714	El Sabanal
3	1139280	1462731	El Sabanal
4	1139322	1462760	El Sabanal
5	1139298	1462815	El Sabanal
6	1139479	1462916	El Sabanal
7	1139523	1462826	El Sabanal
8	1139611	1462847	El Sabanal
9	1139749	1462936	El Sabanal
10	1139968	1463019	El Sabanal
11	1139906	1463148	El Sabanal
12	1140088	1463250	El Sabanal

COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
13	1140147	1463129	El Sabanal
14	1140242	1463121	El Sabanal
15	1140315	1463053	El Sabanal
16	1140262	1462958	El Sabanal
17	1140075	1462782	El Sabanal
18	1139998	1462641	El Sabanal
19	1139978	1462532	El Sabanal
20	1139867	1462527	El Sabanal
21	1139653	1462635	El Sabanal
22	1139439	1462578	El Sabanal
23	1139324	1462522	El Sabanal
24	1139067	1462494	El Sabanal



APS LOS PERICOS



COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1136624	1458658	Los Pericos
2	1136792	1458815	Los Pericos
3	1137129	1459153	Los Pericos
4	1137204	1459082	Los Pericos
5	1137047	1458886	Los Pericos
6	1136979	1458817	Los Pericos
7	1136975	1458813	Los Pericos

COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
8	1137069	1458701	Los Pericos
9	1137059	1458695	Los Pericos
10	1136800	1458506	Los Pericos
11	1136724	1458579	Los Pericos
12	1136706	1458594	Los Pericos
13	1136672	1458630	Los Pericos



APS EL CERRITO

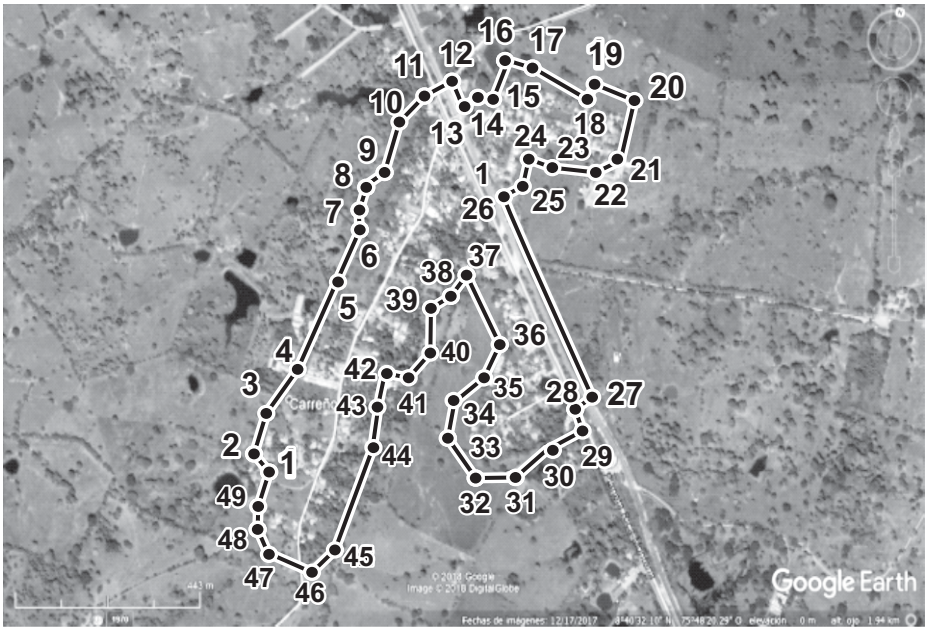


COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1141701	1455754	El Cerrito
2	1141790	1455743	El Cerrito
3	1141797	1455956	El Cerrito
4	1141809	1456029	El Cerrito
5	1141850	1456162	El Cerrito
6	1141890	1456190	El Cerrito
7	1141994	1456165	El Cerrito
8	1142020	1456131	El Cerrito
9	1142003	1456058	El Cerrito

COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
10	1142166	1456038	El Cerrito
11	1142187	1455996	El Cerrito
12	1142145	1455648	El Cerrito
13	1142125	1455563	El Cerrito
14	1142087	1455524	El Cerrito
15	1141996	1455544	El Cerrito
16	1141787	1455490	El Cerrito
17	1141788	1455636	El Cerrito
18	1141693	1455650	El Cerrito



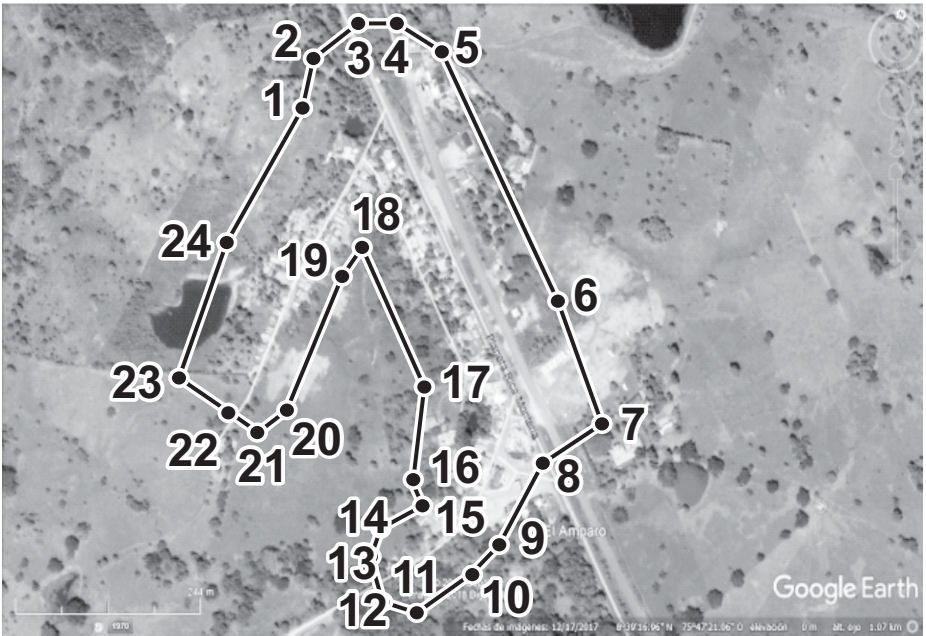
APS KM 12



COORDENADAS ORIGEN OESTE				COORDENADAS ORIGEN OESTE				COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA	PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA	PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1139986	1450768	Km 12	18	1140539	1451740	Km 12	34	1140384	1451025	Km 12
2	1139938	1450808	Km 12	19	1140545	1451771	Km 12	35	1140441	1451084	Km 12
3	1139950	1450897	Km 12	20	1140648	1451765	Km 12	36	1140459	1451169	Km 12
4	1139991	1451006	Km 12	21	1140647	1451629	Km 12	37	1140349	1451299	Km 12
5	1140045	1451213	Km 12	22	1140602	1451588	Km 12	38	1140320	1451253	Km 12
6	1140072	1451332	Km 12	23	1140489	1451576	Km 12	39	1140285	1451208	Km 12
7	1140061	1451366	Km 12	24	1140439	1451578	Km 12	40	1140300	1451119	Km 12
8	1140068	1451421	Km 12	25	1140433	1451520	Km 12	41	1140264	1451059	Km 12
9	1140103	1451465	Km 12	26	1140400	1451487	Km 12	42	1140211	1451047	Km 12
10	1140114	1451582	Km 12	27	1140711	1451115	Km 12	43	1140206	1450986	Km 12
11	1140155	1451653	Km 12	28	1140674	1451079	Km 12	44	1140220	1450883	Km 12
12	1140216	1451699	Km 12	29	1140706	1451038	Km 12	45	1140174	1450649	Km 12
13	1140248	1451655	Km 12	30	1140625	1450977	Km 12	46	1140124	1450592	Km 12
14	1140286	1451679	Km 12	31	1140552	1450904	Km 12	47	1140031	1450601	Km 12
15	1140317	1451687	Km 12	32	1140467	1450882	Km 12	48	1139985	1450647	Km 12
16	1140335	1451773	Km 12	33	1140390	1450943	Km 12	49	1139974	1450702	Km 12
17	1140397	1451769	Km 12								



APS KM 15



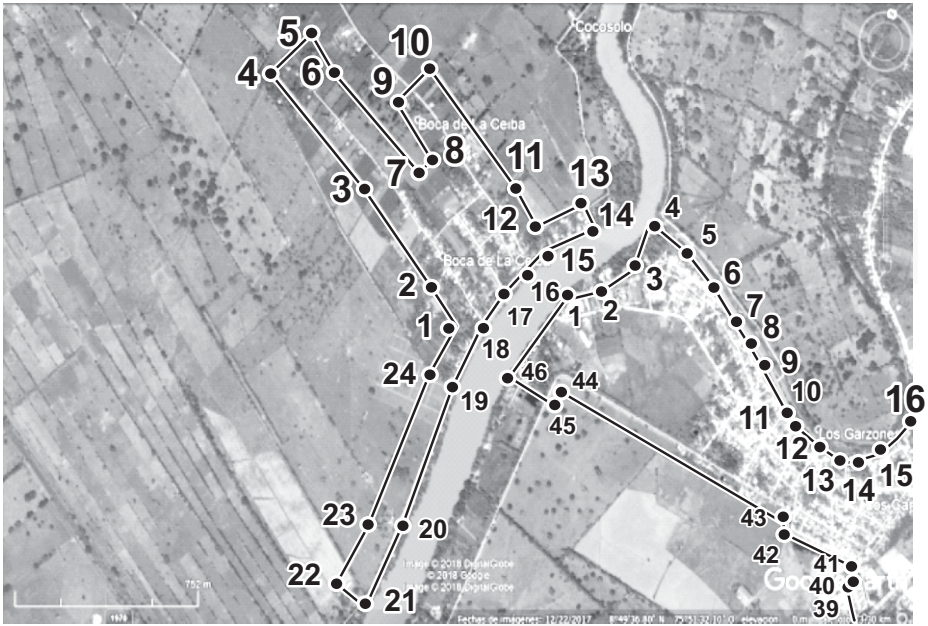
COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1142185	1449148	Km 15
2	1142191	1449207	Km 15
3	1142238	1449258	Km 15
4	1142289	1449270	Km 15
5	1142351	1449251	Km 15
6	1142570	1448997	Km 15
7	1142661	1448873	Km 15
8	1142589	1448808	Km 15

COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
9	1142560	1448700	Km 15
10	1142531	1448658	Km 15
11	1142468	1448600	Km 15
12	1142418	1448603	Km 15
13	1142393	1448650	Km 15
14	1142401	1448682	Km 15
15	1142443	1448723	Km 15
16	1142423	1448746	Km 15

COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
17	1142418	1448861	Km 15
18	1142298	1449008	Km 15
19	1142282	1448967	Km 15
20	1142243	1448794	Km 15
21	1142212	1448762	Km 15
22	1142186	1448770	Km 15
23	1142098	1448800	Km 15
24	1142123	1448969	Km 15



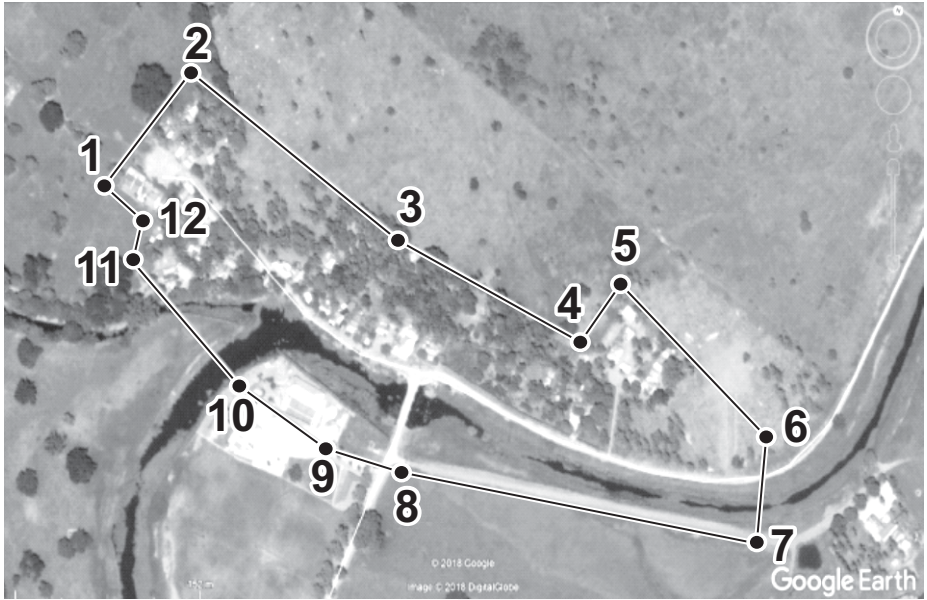
APS BOCA DE LA CEIBA



COORDENADAS ORIGEN OESTE				COORDENADAS ORIGEN OESTE				COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA	PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA	PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1134058	1468047	Boca la Ceiba	9	1133617	1468783	Boca la Ceiba	17	1134240	1468216	Boca la Ceiba
2	1133932	1468164	Boca la Ceiba	10	1133727	1468938	Boca la Ceiba	18	1134186	1468077	Boca la Ceiba
3	1133570	1468442	Boca la Ceiba	11	1134162	1468608	Boca la Ceiba	19	1134115	1467829	Boca la Ceiba
4	1133082	1468750	Boca la Ceiba	12	1134288	1468495	Boca la Ceiba	20	1134052	1467286	Boca la Ceiba
5	1133201	1468928	Boca la Ceiba	13	1134447	1468625	Boca la Ceiba	21	1133974	1466964	Boca la Ceiba
6	1133332	1468822	Boca la Ceiba	14	1134523	1468554	Boca la Ceiba	22	1133850	1467005	Boca la Ceiba
7	1133772	1468559	Boca la Ceiba	15	1134363	1468416	Boca la Ceiba	23	1133919	1467250	Boca la Ceiba
8	1133806	1468616	Boca la Ceiba	16	1134289	1468311	Boca la Ceiba	24	1134002	1467843	Boca la Ceiba



APS EL FLORAL I



COORDENADAS ORIGEN OESTE				COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA	PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1127357	1466066	El Floral	7	1127940	1465919	El Floral
2	1127410	1466164	El Floral	8	1127641	1465909	El Floral
3	1127605	1466076	El Floral	9	1127576	1465915	El Floral
4	1127768	1466032	El Floral	10	1127498	1465946	El Floral
5	1127792	1466081	El Floral	11	1127392	1466019	El Floral
6	1127931	1465995	El Floral	12	1127395	1466048	El Floral



APS EL FLORAL II



COORDENADAS ORIGEN OESTE				COORDENADAS ORIGEN OESTE			
PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA	PUNTO	ESTE	NORTE	ZONA
1	1127551	1465629	El Floral	3	1127823	1465650	El Floral
2	1127792	1465721	El Floral	4	1127587	1465557	El Floral



VEOLIA