



DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS



Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, 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 irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, 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 disposición.
- 4** Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
- 5** Solicitar a VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P., disponibilidad del servicio para cambio de uso del mismo y/o ampliación del diámetro de la acometida. (Artículo 11, párrafo del Decreto 302 de 2000).
- 6** Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
- 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 VEOLIAAGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P.
- 8** Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
- 9** Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.

- 10** Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
- 11** Para el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales (oficiales, industriales y comerciales) podrán garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: (Artículo 147 Ley 142 de 1994).
- Financiación de deudas por facturación.
- Materiales y servicios financiados por concepto de costos de acometida.
- 12** Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas de suspensión y corte previstas en la cláusula 28 del presente contrato.
- 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 internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
- 15** Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

- 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 ésta, 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** Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
- 18** Vincularse a los servicios 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 certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- 19** Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
- 20** Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

- 21** Permitir las revisiones por desviación significativa.
- 22** Mantener en buen estado la instalación domiciliar del inmueble que ocupe. (Art. 21 Decreto 302/2000).

- 23** No se permite disponer en el sistema de alcantarillado, los sedimentos, lodos, y sustancias sólidas provenientes de sistemas de tratamiento de agua o equipos de control ambiental y otras tales como cenizas, cachaza y bagazo. Para su disposición deberá cumplirse con las normas legales en materia de residuos sólidos. (Art. 25 Numeral 3 Decreto 3930 de 2010).
- 24** Cancelar el costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores (Decreto 302/2000 Artículo 20).



DERECHOS DE LOS USUARIOS





Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

- 1** A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
- 2** Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VII del presente CSP.
- 3** A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
- 4** A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
- 5** A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
- 6** A la libre elección del prestador del servicio.
- 7** A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en 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.
- 8** Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
- 9** A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.



- 10** 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.
- 11** A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- 12** A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- 13** A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
- 14** A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
- 15** A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
- 16** A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
- 17** 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 una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- 19** A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.



- 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** En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
- 22** 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.
- 23** 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.
- 24** A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- 25** A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- 26** A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
- 27** A que se le mida o se le afore, de conformidad con el Artículo 146 Ley 142/94.
- 28** A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago antes de la fecha de vencimiento.



Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P. deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

The background is a solid blue color with several large, overlapping, semi-transparent circular shapes in a lighter shade of blue, creating a sense of depth and movement. The text is centered horizontally and vertically.

Renovando el mundo