

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y/O
ALCANTARILLADO

CLAUSULA PRIMERA: DEFINICIONES.

Para los efectos del siguiente Contrato, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, 689 de 2001 y Decretos Reglamentarios o complementarios, se entiende que las siguientes expresiones significan:

1.1 EMPRESA: Es **AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.**

1.2. ACOMETIDA DE ACUEDUCTO: Derivación de la red de distribución que llega hasta el registro de corte del inmueble, el cual será usualmente un medidor u otro elemento, que de acuerdo con las técnicas usuales de construcción permite precisar cual es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio. En edificios de propiedad horizontal o en unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta la válvula o el registro de corte general incluido éste.

1.3 ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

1.4 ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Empresa.

1.5 CAJA DE INSPECCIÓN: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular

1.6 CONEXIÓN TEMPORAL: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la Empresa, por su propietario o persona autorizada por este para el efecto, por un periodo determinado por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

1.7 CONVENIO DE PAGO: Es el acuerdo celebrado entre la Empresa y el suscriptor y/o usuario del servicio, para permitir a este ultimo diferir el pago de las sumas en mora existentes a su cargo por concepto de la prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado prestados por La Empresa.

1.8 CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del Derecho al servicio que implica la desconexión de un inmueble de la red de servicios por el acaecimiento de las causales de incumplimiento establecidas en la Ley y de manera especial en este Contrato. Con relación al servicio de acueducto, la Empresa procederá a efectuar el retiro del sistema de la correspondiente acometida y medidor.

1.9 DERIVACION FRAUDULENTA: Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente que no ha sido autorizada por la Empresa.

1.10 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO: Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1.994 se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos seis (6) periodos, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a. Treinta y cinco (35 %) por ciento para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta (40m^3) metros cúbicos.
- b. Sesenta y cinco (65%) por ciento para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m^3).
- c. Para instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos validos, el limite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el limite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegare a encontrarse fuera de esos limites, se entenderá que existe una desviación significativa.

PARÁGRAFO: Para los casos donde exista estacionalidad de consumo, la comparación del consumo debe realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

1.11 FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: Es la cuenta que la Empresa entrega o remite al Suscriptor y/o Usuario, por causa del consumo en un lapso determinado y demás servicios inherentes al desarrollo del presente Contrato.

1.12 FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble, detectable solamente mediante instrumentos apropiados, tales como Geófonos o equipos similares.

- 1.13 FUGA PERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones de un inmueble, detectable directamente por los sentidos.
- 1.14 INDEPENDIZACION DEL SERVICIO:** Nuevas acometidas que autoriza la Empresa para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en este Contrato.
- 1.15 INMUEBLE:** Bien que cumple con los requisitos del Código Civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnicas correspondientes, pueden individualizarse para los efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.
- 1.16 INSTALACIONES LEGALIZADAS:** Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Empresa, los cuales han sido recibidos por ella y tienen Contrato de Condiciones Uniformes Vigentes.
- 1.17 INSTALACIONES NO LEGALIZADAS:** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Empresa.
- 1.18 MEDIDOR:** Dispositivo mecánico que mide y acumula el consumo que se hace del agua suministrada por la red de acueducto, puede ser individual cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un solo contrato; colectivo cuando mide consumos realizados en desarrollo de más de un contrato; general, si es para medir consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tienen propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble, o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o urbanizaciones multifamiliares cerradas; o de control, cuando lo utiliza la Empresa para verificar de manera temporal o permanente el suministro de agua y la posible existencia de consumos no medidos a un suscriptor y/o usuario.
- 1.19 MULTIUSUARIOS:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos (02) o más unidades independientes.
- 1.20 PERIODO DE FACTURACIÓN:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. Para los efectos de este contrato será mensual. Si por condiciones del servicio fuere necesario modificar el periodo de facturación, la Empresa podrá hacerlo, previa notificación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y la información a los suscriptores y/o usuarios del servicio.

- 1.21 PETICIÓN:** Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptora o no, dirigido a la Empresa, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la Empresa respecto de uno o mas suscriptores en particular.
- 1.22 QUEJA:** Acto del suscriptor o usuario dirigido a la Empresa, para informar sobre la ocurrencia de un hecho o situación o para pedir su modificación cuando tal hecho o situación han sido creados por la Empresa o por sus contratistas, afectan la calidad del servicio, o impliquen incumplimiento de la Ley o del contrato, pero que no puede relacionarse directamente con una decisión conocida por la empresa.
- 1.23 RECLAMACIÓN:** Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la Empresa revise mediante una actuación preliminar la facturación de los servicios públicos, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto; en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994 en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.
- 1.24 RECONEXIÓN:** Es el reestablecimiento del servicio a un inmueble el cual había sido objeto de corte.
- 1.25 RECURSO:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. comprende los recursos de Reposición y el de Apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.
- 1.26 RED INTERNA:** Para el caso de acueducto es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. Para el caso de alcantarillado es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema dentro del inmueble de recolección y evacuación de aguas servidas y/o aguas lluvias hasta la caja de inspección.
- 1.27 RED LOCAL DE ACUEDUCTO:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio publico a la comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

- 1.28 RED LOCAL DE ALCANTARILLADO:** Es el conjunto tuberías y accesorios que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales o aguas lluvias o aguas combinadas, de la comunidad y al cual descarga las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles, y/o los sumideros fluviales dispuestos en vías y/o zonas publicas.
- 1.29 REINSTALACIÓN:** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble el cual había sido objeto de suspensión.
- 1.30 SANEAMIENTO BASICO:** Son las actividades propias del conjunto de los Servicios Públicos Domiciliarios de alcantarillado y aseo.
- 1.31 SECTORES DE DESARROLLO SUBNORMAL:** Son aquellos cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.
- 1.32 SERVICIO COMERCIAL:** Es el que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendios de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocios, en los términos del código de comercio.
- 1.33 SERVICIO ESPECIAL:** Es el que se presta a entidades sin animo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden o que estas ultimas hayan participado en su constitución, incluidas las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. La Empresa, previa solicitud sobre el particular expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría.
- 1.34 SERVICIO INDUSTRIAL:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.
- 1.35 SERVICIO OFICIAL:** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos, que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

- 1.36 SERVICIO RESIDENCIAL:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
- 1.37 SERVICIO REGULAR:** Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.
- 1.38 SERVICIO TEMPORAL:** Es aquel se presta en obras de construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residencial de carácter ocasional. Su duración no es mayor de un (01) año, periodo que puede ser prorrogable por decisión de la Empresa.
- 1.39 SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:** Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, así como las actividades complementarias de que trata la ley 142 de 1994, de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua.
- 1.40 SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO** Es la recolección de aguas servidas y/o aguas lluvias por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta definición a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de dichos efluentes.
- 1.41 SUSCRIPTOR:** Es la persona natural o jurídica con la cual se celebra el presente Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos.
- 1.42 SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Es la persona que ha iniciado consultas y los trámites correspondientes para convertirse en usuario de los Servicios Públicos.
- 1.43 SUSPENSIÓN:** Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas prevista en este Contrato, o en cualquiera de las normas vigentes relativas a Servicios Públicos Domiciliarios.
- 1.44 TERCEROS AFECTADOS POR LA SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Son, especialmente los consumidores del servicio.
- 1.45 USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias. Puede ser propietario del inmueble receptor del servicio o receptor directo del servicio, caso en el cual también se llama consumidor.

1.46 USUARIO ESPECIAL DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO: Es aquel que pretenda descargar a la red de alcantarillado aguas residuales que contengan cargas contaminantes, sustancias de interés sanitario en sustancias superiores a las contempladas por las autoridades ambientales competentes, elementos nocivos a las tuberías o que no se asimilen a los residuos domésticos.

1.47 UNIDAD HABITACIONAL: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

1.48 UNIDAD INDEPENDIENTE: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

1.49 UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS: Son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten instalaciones técnicas, zonas verdes o de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

CLAUSULA SEGUNDA: PARTES DEL CONTRATO

Son partes del presente Contrato de Condiciones Uniformes, la Empresa **AGUAS DE LA SABANA S.A E.S.P** y cada uno de los Suscriptores o usuarios del Servicio Público Domiciliario de Acueducto, y/o Alcantarillado, o la persona a quien el Suscriptor haya cedido sus derechos mediante convenio especial, por enajenación del inmueble receptor del servicio o por disposición legal, salvo que las partes acuerden otra cosa; la cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de todos los elementos utilizados para usar el servicio. Una vez celebrado el contrato serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de este en donde se presten los servicios públicos en los términos previstos en la Ley de Servicios Públicos y la Ley 820 de 2003 y demás normas que la modifiquen, complementen o adicionen; los poseedores y tenedores en cuanto sean beneficiarios del contrato, y por lo tanto usuarios; y los demás usuarios capaces, en los términos del Código Civil.

CLAUSULA TERCERA: OBJETO

El presente Contrato tiene por objeto el que la Empresa preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado a favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble ubicado dentro del territorio de su Jurisdicción, siempre que las condiciones técnicas de acceso y prestación del servicio o

el plan de inversiones de la Empresa lo permitan, a cambio de un precio o tarifa que se fijará de conformidad con la reglamentación vigente.

CLAUSULA CUARTA: CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR

La Empresa celebrará el Contrato para prestar los servicios de acueducto y/o alcantarillado y por tanto tendrá como suscriptor del servicio cualquier persona capaz que lo solicite siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de técnicas de acceso y prestación del servicio señaladas en las cláusulas tercera y quinta del presente Contrato.

CLAUSULA QUINTA: CONDICIONES DE SOLICITUD

El suscriptor potencial puede presentar la solicitud para prestación del servicio por escrito o verbalmente, en las oficinas de la Empresa, bien de manera personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca de éste y la naturaleza de las actividades al que esté destinado el inmueble. Al recibir la solicitud, la Empresa a través de uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para este fin. Los formularios para solicitud de servicio se ofrecerán a los suscriptores que deseen completarlos directamente. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado.

La Empresa, decidirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud si ésta se ajusta a las condiciones citadas, y la fecha en que comienza la ejecución del Contrato. Si se requiere la practica de alguna prueba o documento adicional para decidir, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta y se comenzará la ejecución. La Empresa podrá negar las solicitudes por razones técnicas. La Empresa en ningún caso tomará mas de cuarenta (40) días para dar respuesta, y esta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que la Empresa indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Para la conexión al sistema de acueducto cuando esté disponible en las condiciones establecidas y ello haya sido notificado al suscriptor o al potencial suscriptor, la Empresa podrá aislar toda fuente de provisión de agua que se haya utilizado, previo aviso al usuario. Cuando el usuario quiera mantener la otra fuente deberá solicitarlo así a la Empresa quien podrá o no permitirlo.

De igual forma para la conexión del sistema de alcantarillado desde el momento en que el servicio de alcantarillado este disponible en las condiciones previas, y ello haya sido notificado al suscriptor o al potencial suscriptor, las instalaciones domiciliarias podrán ser conectadas al mismo, por la Empresa y todo otro sistema alternativo que el usuario haya utilizado podrá ser aislado por esta, previo aviso al usuario. En caso de que el usuario quisiera mantener desagües alternativos deberá solicitarlo a la Empresa quien podrá o no permitirlo siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de los recursos hídricos, el medio ambiente o el servicio público que se presta.

CLAUSULA SEXTA: CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.

El presente Contrato se perfecciona cuando el propietario o quien utiliza un inmueble determinado o parte de el, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro Contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de el y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la Empresa así lo permita; o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del Contrato.

La iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que la Empresa indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

La obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración del Contrato y, por lo tanto las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y deberes derivados del mismo. La Empresa suspenderá el servicio cuando éste no haya sido obtenido en forma regular, salvo que consienta en la regularización del servicio con el lleno de los requisitos legales.

CLAUSULA SÉPTIMA: CESIÓN DEL CONTRATO.

Por voluntad del suscriptor y/o usuario del servicio habrá cesión del Contrato; igualmente salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente Contrato cuando haya enajenación del bien inmueble al cual se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CLAUSULA OCTAVA: COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las deudas derivadas del presente Contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la Empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

CLAUSULA NOVENA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

La Empresa tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar un servicio de acueducto y/o alcantarillado al inmueble para el cual se hizo la solicitud en los términos y dentro de los parámetros de continuidad, eficacia y calidad fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la Empresa en el Anexo Técnico, el cual forma parte integrante de este documento, salvo reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos o racionamientos por fuerza mayor, los cuales deben ser informados con la debida antelación a los usuarios del servicio.
- b. Iniciar el suministro del servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan. Esta obligación se hace exigible cuando el suscriptor cumple dos (02) condiciones: **1.** Efectuar el pago de los costos de conexión, lo cual no podrá exceder de cuarenta (40) días hábiles a partir del momento en que la Empresa le notifica el valor de los mismos, salvo que la Empresa haya otorgado plazos para amortizar dicho valor, y, **2.** Otorgar un título valor para garantizar el pago de las facturas cuando la Empresa así lo requiera.
- c. Recolectar y transportar en forma permanente las aguas servidas y/o lluvias provenientes del inmueble objeto del servicio por medio de tuberías y conductos legalmente autorizados por la Empresa, así como realizar la disposición final de los mismos de conformidad con las normas vigentes.
- d. Medir los consumos o, en su defecto facturar el servicio con base consumos promedios de acuerdo con lo previsto en la Normatividad de Servicios Públicos (artículo 146 de la ley 142 de 1994) y en la cláusula Décima Novena de este Contrato.
- e. Facturar el servicio de acuerdo con los parámetros señalados por la Normatividad de Servicios Públicos o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco (05) meses de haber entregado las facturas, la Empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomaran como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento. Para el caso

de la primera factura el plazo para el envío de esta se amplía hasta sesenta (60) días.

- f. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando este reúna las condiciones técnicas definidas por las autoridades competentes.
- g. Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con lo previsto en la Cláusula Décima Novena del presente contrato.
- h. Ayudar al suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
- i. En el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
- j. Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde la Empresa presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes del presente Contrato de Servicios Públicos.
- k. Disponer en la sede de la Empresa de copias legibles del Contrato de Condiciones Uniformes expedido por la Empresa. El Contrato de Servicios Públicos adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o al usuario que lo solicite. La Empresa entregará copia del presente Contrato a todo suscriptor potencial, cuando se efectuó el pago de las conexiones del servicio en las condiciones y con las tarifas determinadas por la Empresa.
- l. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando halla falla en la prestación del servicio de acuerdo con lo previsto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, en el presente Contrato y en el Anexo Técnico que forma parte integrante del mismo.
- m. Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de reconexión y reinstalación y se hayan satisfecho las demás sanciones que correspondan, en un término no superior a dos (02) días hábiles en el caso de suspensión y de cinco (05) días hábiles para el caso de corte del servicio.
- n. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público de Acueducto y/o Alcantarillado.
- o. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, en el estatuto Nacional del Usuario y en las normas expedidas por las Autoridades Competentes.

CLAUSULA DECIMA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.

El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos adicionales o se constituya en una carga injustificada para la Empresa o los demás integrantes de la comunidad. La Empresa no asumirá responsabilidades originadas en instalaciones deficientes que hayan sido realizadas por los suscriptores y/o usuarios y que no estén de acuerdo con las normas técnicas exigidas.
- b. Dar aviso por escrito a la Empresa en los casos en los que se ensanche, reconstruya o reemplace por otra edificación el inmueble receptor del servicio, ya sea aumentando el área construida o cambiando de destino el inmueble, con el fin de que la Empresa pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación adecuadamente. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente literal sin conocimiento de la Empresa, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación.
- c. No variar el uso del servicio declarado o convenido con la Empresa, sin previa autorización de la misma. El suscriptor deberá solicitar con una anticipación de ocho (08) días hábiles autorización a la Empresa para realizar cualquier variación en el uso del servicio, la cual deberá dar trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles. En caso de cambio de destino del inmueble la Empresa aplicará a partir del periodo que corresponda las tarifas relativas al nuevo uso.
- d. Efectuar el pago de los costos de conexión del servicio, según el uso y el estrato socio económico del inmueble en las condiciones y con las tarifas determinadas por la Empresa.
- e. Cuando el propietario de un inmueble sea a la vez suscriptor del servicio y ceda el presente Contrato en virtud de la celebración de un Contrato de arrendamiento, informará por escrito de tal situación a la Empresa.
- f. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa y autorizados por las autoridades competentes de acuerdo con lo previsto en la Normatividad Vigente en la materia. Igualmente reparar o reemplazar dichos instrumentos para medir los consumos a satisfacción de la Empresa cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un (01) periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo directamente por cuenta del usuario o suscriptor con posterior cargo a la factura. Cuando el medidor haya sido suministrado directamente por el usuario este asumirá los costos de la calibración y colocación de

sellos de los aparatos de acuerdo con las tarifas establecidas por la Empresa.

- g.** Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica, manteniendo siempre despejada la cajilla del medidor. La persona que realice la medición o la revisión técnica deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
- h.** Permitir la reubicación de la cajilla y el medidor, por cuenta del suscriptor y/o usuario, cuando presenten dificultades de lugar para su lectura.
- i.** Permitir a la Empresa el retiro, cambio, revisión o reparación de acometida o medidor, por cuenta del suscriptor y/o usuario cuando este no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta.
- j.** Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cajilla del medidor y la caja de inspección accesible y limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
- k.** La Empresa podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforos de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas, pero que utilizan el servicio de alcantarillado.
- l.** Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
- m.** Solicitar duplicado a la Empresa en los eventos en que la factura por concepto del servicio no haya llegado oportunamente. El costo del duplicado solicitado con posterioridad lo asumirá el usuario. El hecho de no recibir la factura no lo exonera del pago.
- n.** Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando la Empresa así lo requiera.
- o.** Dar aviso a la Empresa de la existencia de fallas o daños en el servicio, cuando estos se presenten.
- p.** Para que la Empresa reestablezca el servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar la causa que dio origen a estas actuaciones, pagar la causas de corte o suspensión y los de reinstalación o reconexión, así como los demás gastos en que incurra la Empresa y satisfacer las demás sanciones previstas.
- q.** Permitir a la Empresa el retiro del medidor y de la acometida, en caso de que lo requiera para el corte del servicio y/o la revisión del medidor, para estos efectos la persona, que realice el retiro deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
- r.** Permitir la revisión de las instalaciones internas. Para estos efectos, la persona que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario de manera escrita sobre el día y hora en que la revisión se realizará, respetando en este caso las normas del código de policía sobre penetración o acceso a domicilio ajeno.

- s. No alterar los componentes de la acometida o el sistema de micro medición.
- t. Pagar cuando así corresponda las sumas de que trata la Cláusula Vigésima Cuarta de este Contrato.
- u. No conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
- v. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado las sustancias prohibidas por la Ley y por el Anexo Técnico integrante de este Contrato.
- w. No derivar acometidas desde la red local sin autorización previa de la Empresa.
- x. Cuando la Empresa haya suministrado el sistema de acometida y/o medidores, asumir el costo de la reparación o reposición de estos, una vez expirado el periodo de garantía en los términos legales vigentes. La Empresa se reserva el derecho a realizar las reparaciones y/o reposiciones a que haya lugar con cargo a la factura.
- y. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de la Empresa, así como los gastos de cobro judicial y prejudicial en que tenga que incurrir la Empresa para hacer efectivas las deudas que tenga a su favor.
- z. De la obligación de los constructores y urbanizadores. El constructor o urbanizador deberá informar la terminación de la conexión temporal, para que se inicie la facturación individual de inmueble o de los inmuebles que se someten al reglamento de propiedad horizontal.
- aa. Usar eficiente y racionalmente el agua suministrada por La Empresa.
- bb. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y las normas expedidas por las autoridades competentes.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: DERECHOS DE LAS PARTES.

Se conciben incorporados al presente Contrato los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios, consagran la Ley 142 de 1994, 689 de 2001, Decreto 302 de 2000, 229 de 2002 y las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS

Las redes, equipos, medidores y demás elementos que integran una acometida serán propiedad de quien los hubiere pagado, siempre y cuando no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el

suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente Contrato que se refieran a dichos bienes, en especial la asunción de los costos de conexión y de los equipos de medición.

CLAUSULA DECIMA TERCERA: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.

El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos ante la Oficina de Atención al Cliente de la Empresa

La Empresa para responder las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos interpuestos por los suscriptores y/o usuarios del servicio, tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. Pasado este termino y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja, reclamación o recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien los interpuso.

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos y cuando no exista norma aplicable con base en el Código Contencioso Administrativo o en su defecto se tendrán en cuenta las costumbres de las Empresas comerciales. Las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos se tramitaran sin formalidades. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (05) meses de haber sido expedidas por la Empresa. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito previo para atender la reclamación; sin embargo, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco (05) periodos.

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de la Empresa en los cuales se niegue la prestación del servicio y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de indemnizaciones que realice la Empresa, proceden el recurso de reposición, el cual debe interponerse por escrito dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento del acto contra el cual la Empresa pone en conocimiento la decisión adoptada. El recurso de apelación procede como subsidiario del de reposición en los casos expresamente por la Ley y será remitido por el Gerente o el Representante Legal de la Empresa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha en que la Empresa haya puesto en conocimiento la decisión adoptada.
4. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para su presentación.
5. La Empresa podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetara a lo establecido por el Código Contencioso Administrativo.
6. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta; sin embargo, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco (05) periodos.

CLAUSULA DECIMA CUARTA: NOTIFICACIONES:

Los actos que decidan las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos se notificarán en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo (art. 20 Ley 689 de 2001).

La Empresa no suspenderá, terminará o cortará el servicio hasta tanto no haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna salvo los casos de suspensión en interés del servicio.

CLAUSULA DECIMA QUINTA: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El incumplimiento de la Empresa en la prestación de un servicio de acueducto y/o alcantarillado continuo y de buena calidad atendiendo los parámetros previstos en el anexo técnico de este Contrato, se denomina falla en la prestación del servicio y otorga el Derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente a la resolución del Contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. La indemnización de los perjuicios no procede en caso de fuerza mayor o caso fortuito.

CLAUSULA DECIMA SEXTA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

La Empresa podrá suspender el servicio en los siguientes eventos:

1. **De mutuo acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al Contrato, siempre y cuando convengan en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa, y el suscriptor y los usuarios que puedan resultar afectados convienen en ello. Cuando la solicitud provenga del usuario del servicio, debe acompañar esta de la autorización escrita del propietario del inmueble o suscriptor del Contrato en caso de ostentar este último la calidad de propietario.

Para proteger los derechos e intereses de terceros, cuando exista solicitud en este sentido, la Empresa, practicará una visita de inspección al inmueble con el fin de verificar las condiciones del mismo, los motivos de la solicitud y la existencia o no de terceros que puedan resultar afectados de resolverse positivamente la solicitud, a quienes se les informará sobre la solicitud y la posibilidad de presentar por escrito su acuerdo o desacuerdo con ella.

Adicionalmente debe encontrarse el suscriptor y/o usuario solicitante a paz y salvo por todo concepto con la Empresa.

2. **En interés del servicio:** Es la suspensión que efectúa la Empresa para:
 - a) Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor dando aviso oportuno a los suscriptores o usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.
 - b) Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad de inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda acceder al servicio.

Los eventos anteriormente citados no constituyen falla en la prestación del servicio.

3. **Por incumplimiento del Contrato imputable al suscriptor y/o usuario del servicio:** La suspensión del servicio por incumplimiento del Contrato, imputable al suscriptor o usuario tiene lugar en los siguientes eventos:
 - a) La falta de pago oportuno de la Factura por el término que fije la Empresa sin exceder en todo caso de dos (02) periodos de facturación salvo que medie reclamación o recurso interpuesto con anterioridad a la suspensión. Además de la suspensión, la Empresa se reserva el derecho de reportar al suscriptor y/o usuario en mora a una central de información financiera.

- b) El atraso del pago de una (01) cuota cuando exista convenio de pago.
- c) Efectuar conexiones fraudulentas o clandestinas sin autorización de la Empresa.
- d) Dar al servicio público de acueducto y/o alcantarillado o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado a la Empresa, sin previa autorización de la misma.
- e) Reconstruir, reemplazar o ampliar el inmueble receptor del servicio por otra edificación sin dar aviso a la Empresa.
- f) Realizar modificaciones en las acometidas, cargas y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin autorización previa de la Empresa.
- g) Proporcionar de forma permanente o temporal el Servicio Público Domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- h) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos.
- i) Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los registros y/o sellos instalados en los equipos de medida, protección, control, gabinete o cajilla; o que los existentes no correspondan con los instalados por la Empresa.
- j) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo salvo que exista causa justificada de no pago, ello sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- k) Falsificar o adulterar la factura emitida por la Empresa.
- l) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes, y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado ya sean de propiedad de la Empresa o de los suscriptores o usuarios.
- m) Impedir a los funcionarios autorizados por la Empresa y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o lectura de medidores.
- n) No realizar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Empresa cuando esta por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio o en la disposición de aguas residuales así lo disponga.
- o) No permitir el traslado de equipo de medición, la reparación o cambio justificado cuando sea necesario para garantizar una adecuada y correcta medición.
- p) Conectar equipos sin la autorización de la Empresa a la acometida.

- q) Incumplir las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado de agua, así como de disposición de los residuos líquidos.
- r) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de la prestación del servicio.
- s) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor o usuario.
- t) Interconectar las redes y tuberías de la Empresa con cualquiera otra fuente de agua.
- u) Efectuar por primera vez sin autorización de la Empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- v) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

4. Por fuerza mayor o caso fortuito.

5. No procederá la suspensión del servicio por la causal establecida en el literal a) del numeral tres (3) de esta cláusula cuando la Empresa:

- a. Habiendo existido 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. Entrega inoportuna de la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma no se le haya entregado.
- c. No facturar el servicio prestado.

Si la Empresa procede a la suspensión del servicio estando el suscriptor y/o usuario dentro de alguna (s) de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno por este concepto para el suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO PRIMERO: La Empresa, en el momento en que se realice la suspensión del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que originó la medida.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Durante la suspensión ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas una vez termine la causal de suspensión.

PARÁGRAFO TERCERO: En los casos de suspensión del servicio la Empresa puede ejercer todos los derechos que las Leyes y este Contrato le conceden para el evento del incumplimiento.

CLAUSULA DECIMA SÉPTIMA: CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACION DEL CONTRATO.

1. Son causales de corte del servicio:

- a. Efectuar sin la autorización de la Empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- b. La reincidencia de las causales de suspensión durante un periodo no superior a dos (02) años.
- c. El incumplimiento reiterado del Contrato de Condiciones Uniformes, en las condiciones y en la frecuencia que determine la Empresa, siempre y cuando no constituya una causal de suspensión del servicio.

2. Son causales de terminación del Contrato:

- a. Por mutuo acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al Contrato, siempre y cuando convengan en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa, y el suscriptor y los usuarios que puedan resultar afectados convienen en ello. Cuando la solicitud provenga del usuario del servicio, debe acompañar esta de la autorización escrita del propietario del inmueble o suscriptor del Contrato en caso de ostentar este último la calidad de propietario.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del Contrato se enviará comunicación a la (s) persona (s) que se conozca (n) que viva (n) en el inmueble receptor del servicio; al cabo de cinco (05) días hábiles de haber hecho entrega de dicha comunicación, si la Empresa no ha recibido oposición, se terminará el Contrato.

Igualmente, el suscriptor o usuario debe estar a paz y salvo por todo concepto con la Empresa.

- b. La demolición o incendio del inmueble receptor del servicio, sin perjuicio de los derechos de la Empresa a realizar los cobros a que haya lugar.
- c. La suspensión del servicio por un periodo continuo superior a cinco (05) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la Empresa.
- d. La reconexión del servicio no autorizada por la Empresa por más de dos (02) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

- e. La adulteración por más de dos (02) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos o cualquier otro tipo de alteración que impida el funcionamiento normal de los mismos.
- f. Cuando el suscriptor o usuario impida la suspensión ordenada por la Empresa.
- g. Incumplimiento del Contrato por varios meses, o en forma reiterada, o en materia que afecte gravemente a la Empresa o a terceros.
- h. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión provisional.
- i. Por las demás causales establecidas en la Ley.

PARAGRAFO PRIMERO: La Empresa, en el momento que realice el corte del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida.

PARÁGRAFO SEGUNDO: No se procederá a dar por terminado el Contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en el literal g) numeral 2 de esta Cláusula cuando la Empresa:

- Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.
- Entrega de manera inoportuna la factura, y cuando habiendo solicitado el suscriptor o usuario duplicado de la misma no se le haya enviado.
- No facturar el servicio prestado.

Si la Empresa procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias deberá reconectar de inmediato el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA: RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE.

Si la suspensión o corte fueron atribuibles al suscriptor o usuario éste debe eliminar la causa que dio origen a estos actos, cancelar todos los gastos de reinstalación o reconexión, junto con los demás gastos en los que incurra la Empresa, así como satisfacer el pago de las demás sanciones previstas en la Ley y este Contrato y los intereses moratorios que correspondan, y en el evento en que sea necesario recurrir al cobro prejurídico o jurídico para el pago de la obligación cancelar los costos que demanden dichos cobros. La reinstalación del servicio suspendido se deberá efectuar en un término no superior a dos (02) días hábiles en el caso de suspensión y de cinco (05) días hábiles para el caso de corte del servicio

CLAUSULA DECIMA NOVENA: FACTURACIÓN.

Las facturas emitidas por la Empresa contendrán, como mínimo los siguientes elementos:

1. El nombre de la Empresa como entidad responsable de la prestación del servicio y los números de identificación tributaria - NIT- y de la identificación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -NUIR-.
2. Nombre del suscriptor, dirección del inmueble receptor del servicio y número de código de identificación.
3. Dirección del inmueble a donde se envía la factura de cobro.
4. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
5. Periodo de facturación del servicio.
6. El cargo fijo, el cargo por unidad en el rango de consumo y de vertimientos y el cargo por aportes de conexión si es pertinente.
7. Los cargos por conceptos de instalación, reconexión o reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
8. Gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial.
9. Recargos e interés por mora.
10. Lectura anterior y actual del medidor de consumo si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
11. La fecha de la lectura.
12. Consumo en unidades físicas de los seis (06) periodos inmediatamente anteriores.
13. Valor de los subsidios o de los factores de sobreprecio según corresponda.
14. Valor y fechas de pago oportuno.

En la factura podrá incluirse otros cobros a los que la Empresa tenga derecho relacionados con la prestación del servicio pero estos deberán distinguirse claramente y en forma precisa de los que originan los cargos fijos y/o consumos.

En la factura expedida por la Empresa, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado prestados directamente, así como los servicios prestados por personas prestadoras de otros servicios públicos domiciliarios para los que se le hayan celebrado Convenios con tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las

disposiciones legales. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo y alcantarillado conjuntamente con otros servicios públicos domiciliarios no podrá cancelarse éste último con independencia de los servicios de saneamiento básico aseo o alcantarillado, salvo aquellos casos en que exista prueba de mediar reclamación o recurso debidamente interpuesto ante la Empresa prestadora del servicio de alcantarillado o aseo. Las facturas se entregan mensualmente. En el caso de localidades, sectores o usuarios de difícil acceso, la Empresa deberá anunciar anticipadamente a los usuarios el lugar donde serán dejadas las facturas. La factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al Contrato con cinco (05) días de antelación a la fecha de pago oportuna, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su debida entrega.

CLAUSULA VIGÉSIMA: IMPOSIBILIDAD DE MEDICION:

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante el periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor, durante los últimos seis (06) periodos de facturación.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior con base en los consumos promedios de otros suscriptores o usuarios que se encuentren en circunstancias similares.
3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales 1 y 2, con base en aforos individuales que se realicen teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el Contrato.
4. En caso de fugas imperceptibles se aplica la disposición contenida en el inciso tercero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. En cuanto al servicio de alcantarillado, y cuando se presenten dificultades técnicas y prácticas para realizar mediciones individuales del vertimiento, estos se estimarán de acuerdo a los parámetros y definiciones establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: CONDICIONES DE PAGO:

Las facturas que se expidan en desarrollo de este Contrato, y cuando incluyan solo valores de acueducto y alcantarillado, debe ser pagadas en forma conjunta, salvo que exista prueba de mediar reclamación o recurso sobre alguno de estos conceptos. Las sanciones aplicables por falta de

pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios o de la parte que corresponda al concepto o servicio que no se encuentra en reclamación. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y demás costos inherentes al desarrollo del Contrato dentro de los plazos señalados en las facturas y en los sitios autorizados por la Empresa para recibir dichos pagos, los cuales se comunicaran a los usuarios en la misma factura o mediante volantes anexos. Todo suscriptor o usuario tiene la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio.

CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

El valor del servicio de alcantarillado estará en relación con la facturación del servicio de acueducto. La Empresa cobra por concepto del servicio de alcantarillado la tarifa que se establezca y se apruebe por parte de la autoridad competente. En aquellos eventos en que el usuario del servicio de alcantarillado no sea usuario del servicio de acueducto, o que siéndolo posea fuentes adicionales de agua que descarguen el sistema de alcantarillado, la cuenta de alcantarillado se cobrará aplicando la tarifa autorizada al volumen aforado o calculado del agua consumida normalmente por el usuario.

CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA: INTERESES DE MORA

Si existe por parte del suscriptor y/o usuario mora en el pago de las facturas del servicio, la Empresa podrá aplicar un interés de mora sobre los saldos insolutos, dentro de los parámetros establecidos en la Legislación vigente en la materia.

PARÁGRAFO PRIMERO: La constitución en mora del suscriptor y/o usuario no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan a pagar los gastos que se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial.

PARAGRAFO SEGUNDO: La imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del Código Civil, iniciando con los gastos del recaudo, luego a intereses de mora, intereses corrientes y el saldo a capital.

CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA: INDEMNIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES POR PARTE DEL USUARIO:

Además de la posibilidad que tiene la Empresa de suspender o cortar los servicios de acueducto y/o alcantarillado en los términos previstos en las Cláusulas Décima Sexta y Décima Séptima, el suscriptor y/o usuario

incumplido deberá indemnizar a la Empresa por el uso irregular de los servicios así:

1. Por cada metro cúbico facturado a tarifa inferior por causas imputables al usuario, se cobrará el reajuste correspondiente, más los intereses de mora sobre el mencionado reajuste. Igualmente, si es del caso, se cobrará la diferencia entre las tarifas vigentes de conexión.
2. Por aumentar el diámetro de la acometida sin autorización de la Empresa, se cobrará la diferencia existente entre el valor de la tarifa de conexión vigente para la acometida nueva y la tarifa de conexión vigente para la acometida original.
3. Por Adulterar las conexiones, acometidas o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos, o por dañar, retirar, cambiar el equipo de medida o alterar su normal funcionamiento, se cobrará el equivalente a la liquidación del volumen correspondiente a la diferencia entre el consumo calculado y el consumo facturado, sumado a estas el consumo generado por otras fuentes, para efectos del cálculo del servicio de alcantarillado. A estas sumas se aplicarán los respectivos intereses de mora causados.
4. Por usar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas, se cobrará un valor equivalente a la liquidación del volumen correspondiente a la diferencia entre el volumen calculado y el volumen facturado y el cargo fijo por cada una de las acometidas fraudulentas durante el tiempo en que estas estuvieron activas; a este resultado se le sumará el consumo generado por otras fuentes, para el cálculo del servicio de alcantarillado. A estas sumas se les aplicarán los intereses de mora que se hayan causado. Para este evento la Empresa procederá a efectuar la regularización del servicio.
5. Por usar el servicio a través de una o varias acometidas clandestinas, se cobrará un valor equivalente al volumen calculado para dicha conexión y al cargo fijo desde la fecha en que estuvo activa; a este resultado se le sumará el consumo generado por otras fuentes, para el cálculo del servicio de alcantarillado. A estas sumas se les aplicarán los intereses de mora que se hayan causado. Para este caso la Empresa procederá a adelantar todos los trámites conducentes a la legalización del servicio.
6. Por efectuar una reconexión sin autorización de la Empresa cuando la suspensión se ha efectuado por causa imputable al suscriptor y/o usuario, se cobrará un recargo del treinta por ciento (30%) sobre el valor adeudado a la Empresa al

momento de efectuarse la reconexión no autorizada. Este valor no se cobrará en el evento en que dicha reconexión no autorizada se lleve a cabo vencido el término con que cuenta la Empresa para efectuar la reconexión o reinstalación del servicio una vez subsanada la causal que le dio origen a la suspensión.

7. Por Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo salvo que exista causa justificada de no pago o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada y por falsificar o adulterar la factura emitida por la Empresa, se pagará a la Empresa un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del cheque, cuenta de cobro o factura.
8. Por realizar cargas contaminantes o de calidad diferente a las autorizadas en el anexo técnico de este Contrato, se cobrará por cada metro cúbico descargado a la red de alcantarillado, el valor establecido para el metro cúbico de agua de esa calidad como tasa retributiva, incrementada en un treinta por ciento (30%).
9. Por incumplimiento de la obligación prevista en el literal aa de la Cláusula Décima, se cobrará el reajuste correspondiente al volumen de agua dejado de facturar, más un recargo del treinta por ciento (30%). En caso de reincidencia dentro de los dos (02) meses siguientes al evento anterior, el recargo será del cincuenta por ciento (50%)

PARAGRAFO PRIMERO: En caso de no se posible determinar con exactitud el tiempo de permanencia de las anomalías descritas, la Empresa presumirá que esta duró doce (12) meses y sobre este tiempo se calcularán el valor de las indemnizaciones. En todo caso el suscriptor y/o usuario podrá probar ante la Empresa el tiempo real de duración de la anomalía.

PARAGRAFO SEGUNDO: La Empresa igualmente podrá cobrar los valores correspondientes a los costos operativos necesarios en que tenga que incurrir para la suspensión o corte del servicio, así como para la reconexión o reinstalación del servicio, de acuerdo a las tarifas vigentes a cada periodo liquidado.

PARAGRAFO TERCERO: De no cancelarse la indemnización prevista en los numerales 3, 4 y 5 la Empresa podrá iniciar la acción penal pertinente a la defraudación de fluidos.

CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA: PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICION DE INDEMINIZACION:

1. Detectada la irregularidad, el funcionario que realiza la visita elaborará un acta y recaudará la mayor cantidad de pruebas posibles y dejará copia del acta en el inmueble, procurando que este le sea firmada por parte de la persona que atiende la visita, y de no ser posible esta por un testigo.
2. Con base en la información contenida en el acta y en las pruebas recaudadas que a esta acompañan, la Empresa procederá a realizar la liquidación de indemnización emitiendo la factura que corresponda y notificará de esta circunstancia al suscriptor y/o usuario.
3. Contra esta decisión el usuario podrá interponer la reclamación y/o recursos a que haya lugar en la forma y términos previstos en el presente Contrato.

CLAUSULA VIGESIMA SEXTA: UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS Y CONDOMINIOS:

Para unidades inmobiliarias cerradas y condominios además de ser aplicables las Cláusulas del presente Contrato, se aplican de manera especial las siguientes reglas:

- a) La prestación de los servicios se encuentra sujeta al cumplimiento previo de los requisitos de disponibilidad técnica que determine la Empresa con relación a las redes internas de la unidad inmobiliaria cerrada, además de las acometidas Domiciliarias.
- b) Los urbanizadores y/o constructores deberán acogerse a la normatividad técnica y procedimientos requeridos por la Empresa para el otorgamiento del certificado de disponibilidad del Servicio Público Domiciliario.
- c) Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias. Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición. En este caso podrá existir un medidor control inmediatamente aguas debajo de la acometida, este medidor permitirá efectuar apoyos técnicos por parte de la Empresa, la detección y el control de fugas internas. Si por razones técnicas no es posible la medición en áreas comunes deberá instalarse un medidor general en la entrada principal del edificio o unidad inmobiliaria para medir la totalidad del consumo, este medidor permitirá efectuar apoyos técnicos por parte de la Empresa, la crítica, la detección y el control de fugas internas.
- d) La unidad inmobiliaria cerrada o condominio tendrá dos tipos de suscriptores:
 - La Administración de la unidad inmobiliaria cerrada o condominio en cabeza del representante legal, como

responsable del uso, manejo, operación y mantenimiento de los sistemas internos de Acueducto y Alcantarillado, así como los medidores de las áreas comunes y el medidor general de existir este, y,

- Los suscriptores de los inmuebles individuales que conforman la unidad inmobiliaria cerrada o condominio, siendo los usuarios también parte del Contrato.
- e) La solicitud de los servicios tanto de la Administración como de los inmuebles individuales será tramitada en primer término, para el medidor general o para las zonas comunes y para los predios construidos por el urbanizador o por la Administración de acuerdo con los procedimientos de la Empresa y; en segundo termino, opcionalmente por los suscriptores potenciales de cada inmueble a medida que se van construyendo, o por la misma administración; en todo caso, tanto la administración como los suscriptores individuales deberán cumplir con las condiciones aquí estipuladas.
- f) La Empresa le prestará a los suscriptores de la unidad inmobiliaria cerrada o condominio asesoría técnica requerida para detectar el sitio y la causa de las fugas imperceptibles para lo cual, la unidad inmobiliaria cerrada o condominio debe facilitar a la Empresa, el catastro del sistema de redes internas; igualmente brindará asesoría y apoyo logístico para cumplir con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo acordado con la Empresa. Se entiende por catastro de redes de agua potable, aquellos sistemas de información relacionados con los detalles técnicos de ubicación de tuberías, diámetros, válvulas, y todo otro complemento o accesorio importante que tenga incorporado o haga parte de la red interna.
- g) El valor de la facturación del servicio de agua potable correspondiente a la administración de unidades inmobiliarias cerradas en el evento que no existan medidores individuales en las áreas comunes se determinará con base en el consumo que se establezca por la diferencia entre el volumen registrado en el medidor general y la suma de los consumos registrados por los consumos individuales.

PARÁGRAFO: No obstante lo anterior, se tendrán en cuenta las normas generales de propiedad horizontal.

CLAUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: VIGENCIA DEL CONTRATO:

El presente Contrato se entiende celebrado por un termino indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en el presente Contrato y en la Ley.

CLAUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:

Hacen parte del presente Contrato la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, la Ley 373 de 1997, Decreto 302 de 2000, Decreto 229 de 2002 y las demás normas que las modifiquen o adicionen, además de estas las normas del Código Contencioso Administrativo, del Código Civil y del Código de Comercio que le sean contrarias.

Las partes conservan el Derecho de plantear Cláusulas adicionales o especiales siempre que no contraríen las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, y en las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen en los términos del Artículo 132 de la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA VIGÉSIMA NOVENA: MODIFICACIONES.

Cualquier modificación, adición o aclaración que se realice al presente Contrato por parte de la Empresa siempre que no constituya abuso de posición dominante se entenderá incorporada al mismo y deberá ser notificada a través de un medio de amplia circulación o en la factura del servicio dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.

CLAUSULA TRIGESIMA. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Las diferencias que surjan entre las partes del Contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación, o liquidación del Contrato y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de un Tribunal de arbitramento conformado por la reglas de la Cámara de Comercio de Sincelejo. El arbitramento será en derecho de acuerdo a las normas vigentes sobre la materia y se llevara a cabo en el Municipio de Sincelejo. El proceso respectivo no deberá durar más de seis (06) meses.

CLAUSULA TRIGÉSIMA: DOMICILIO DE LAS PARTES.

Para todos los efectos del presente Contrato, se tendrá como domicilio de las partes el Municipio de Sincelejo o Corozal - Departamento de Sucre-.

ANEXOS: Hace parte del presente Contrato y por tanto tiene fuerza vinculante de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo de Condiciones Técnicas del Servicio de Acueducto y Alcantarillado.

En constancia de lo anterior, suscribo este original en mi calidad de Representante Legal de la Empresa.

NELSON ALBERTO PARDO NAVARRETE

Gerente General

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.

NIT. 823.004.006-8

NUIR. 1-70001000-3

ANEXO No 1

CONDICIONES TECNICAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

I. SERVICIO DE ACUEDUCTO

1- Continuidad en la prestación del servicio:

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. prestara el servicio en forma discontinua con las condiciones técnicas que a continuación se definen:

- El servicio se prestará por turnos y por horas; estos turnos, serán programados por AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. y podrán variar en horario, tiempo y frecuencia, dependiendo de las condiciones técnicas, de producción, y servicio de energía eléctrica.
- Cuando se alcance la meta del suministro del servicio, se suministrará este en forma permanente.
- Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y/o mantenimientos que sobre el campo de pozos ó sus redes eléctricas se requieran.

Nota : AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. informará a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio de Acueducto ó Alcantarillado, con una anticipación no inferior a 24 horas de la suspensión, salvo aquellos imprevistos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

- En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal el servicio podrá prestarse de acuerdo con las posibilidades técnicas.

2- Calidad del agua:

El agua suministrada por AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. será apta para el consumo humano, en atención a lo cual dará cumplimiento a las normas Nacionales vigentes en la materia, especialmente el decreto 475 de 1998 del ministerio de Salud y demás normas que lo complementen, modifiquen o adicionen; si no

llegare a serlo por situaciones accidentales o permanentes, la entidad deberá mantener informados a los usuarios de esta circunstancia y recomendar las medidas requeridas para su potabilización.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. responderá por la calidad del agua suministrada, hasta el punto de derivación de la red local. La calidad del agua en las redes internas, incluida la acometida y tanques domiciliarios es responsabilidad del usuario y en el evento de requerir el usuario un muestreo para la evaluación de la calidad del agua, AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. prestará el servicio con posterior cobro del mismo en la factura del servicio que corresponda.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. no responderá por la calidad del agua suministrada cuando los elementos constituyentes de la acometida de acueducto y/o alcantarillado hayan sido manipulados por personas ajenas a la misma o cuando exista manipulación irresponsable de las redes internas de acueducto y/o alcantarillado en unidades inmobiliarias cerradas o condominios por personas ajenas a AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.

3- Presión del agua:

El servicio de suministro de agua se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por su sectorización y las condiciones en que se establezcan los respectivos turnos.

Cuando se alcance la meta de suministro de agua, la presión mínima será de 15 metros de columna de agua (mca) y la máxima de 50 metros de columna de agua (mca).

4- Reparación de acometidas domiciliarias :

De acuerdo con lo establecido en la definición de acometida domiciliaria de acueducto, el costo por arreglo de la misma, debe ser asumida por el suscriptor o usuario, quien podrá hacer su cambio o bien su reparación directamente con conocimiento previo de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. o solicitarlo a esta última, en cuyo caso se le cobrará los costos correspondientes en la facturación mensual según listado de precios que se tiene para tal fin y que han sido puestos en conocimiento del suscriptor y/o usuario solicitante.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. suministrará e instalará el medidor al usuario que lo solicite. De no ser suministrado por AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P., el medidor que se suministre deberá revisarse para que se emita el concepto técnico de aceptación del mismo en el laboratorio de medidores de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P., o en el de un laboratorio o taller de medidores que cumpla con las condiciones señaladas por las normas ICONTEC sobre este particular.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada, pero sí será responsabilidad suya hacerlos reparar o reemplazar, a satisfacción de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P., cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición elementos de medición más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación a partir de la comunicación de la necesidad de cambio, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar el medidor, AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. podrá hacerlo directamente con cargo al usuario o suscriptor beneficiado.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. podrá exigir en construcciones verticales, urbanizaciones, suscriptores no residenciales, la instalación de macromedidores, con el fin de efectuar un seguimiento localizado del control de pérdidas. La instalación de este tipo de medidores se estandariza dentro de las especificaciones técnicas que la Empresa cuenta para tal fin.

5- Medidores individuales adquiridos por los usuarios :

Toda acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en el sitio que para ello sea fijado AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P., en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la Empresa y de conformidad con la regulación expedida por la CRA. Los suscriptores o usuarios podrán adquirir si lo desean los medidores individuales que a bien tengan. En tal caso, los medidores deberán cumplir con las Normas Técnicas Colombianas o Internacionales vigentes y pertenecer a una de las clases metrológicas establecidas por AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. Así mismo, los medidores deben estar calibrados y homologados por el laboratorio de medidores de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P., servicio que puede prestar la empresa al usuario o suscriptor con cargo a su cuenta en la siguiente facturación, o en el de un laboratorio o taller de medidores que

cumpla con las condiciones señaladas por las normas ICONTEC sobre este particular.

El suscriptor o usuario asumirá los costos de suministro e instalación del medidor. Cuando éste no acceda a la instalación del medidor, AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. lo suministrará e instalará y se lo facturará al correspondiente suscriptor.

Será responsabilidad del suscriptor o usuario garantizar la permanencia del medidor en la acometida, su buen estado, su reparación, su limpieza, su buen funcionamiento y el fácil acceso para la toma de lecturas. En caso de pérdida del medidor, su reposición estará a cargo del suscriptor o usuario.

En los casos de edificios o conjuntos multifamiliares podrá existir un medidor control inmediatamente después de la derivación de la red local y en un lugar seguro y de fácil acceso. Así mismo deberán existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar. En igual forma las áreas comunes deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser posible la medición individual del consumo en la áreas comunes, de deberá instalar un medidor general en la acometida.

En el caso de grandes consumidores los medidores convencionales deberán reemplazarse por un medidor de tipo telemétrico que cuente con un sistema de almacenamiento electrónico de datos.

6- Envío de la factura:

La factura correspondiente al consumo y demás cobros legalmente autorizados, serán enviados al inmueble receptor del servicio.

7- Facturación :

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. cobrará un cargo fijo adicional y el consumo de las partes y/o bienes comunes, según corresponda. AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. cobrará también los gastos generados por la instalación y el suministro del medidor general.

II. SERVICIO DE ALCANTARILLADO.

Características:

Las aguas residuales del inmueble deberán separarse de las aguas lluvias; los vertimientos de las aguas lluvias serán a la cuneta.

Se conectará la acometida domiciliaria en forma directa al conducto del alcantarillado previa supervisión de la empresa.

El diámetro mínimo de conexión domiciliaria será de 6" en materiales que cumplan con las especificaciones exigidas por la Empresa y las normas técnicas vigentes.

Descargas de aguas residuales a cuerpos de agua receptores deberán tener la licencia de vertimiento emitidas por CARSUCRE o la entidad encargada en cumplimiento de normas existentes y conforme a las especificaciones técnicas de la Empresa.

Continuidad en la prestación del servicio:

La Empresa prestará el servicio conforme a las reglamentaciones Nacionales existentes.

En los sectores en donde aún no se cuenta con la infraestructura completa para la conducción de aguas residuales y/o lluvias o el sistema colector existente presenta insuficiencia hidráulica, la calidad del servicio de evacuación de aguas residuales y/o aguas lluvias, estará sujeta a deficiencias. Esta reducción en la calidad del servicio se eliminará cuando se cuente con los estudios finales del Plan Maestro de Alcantarillado, y se ejecuten las obras de infraestructura del Plan Director de Obras correspondiente.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. no garantizará la prestación del servicio de alcantarillado a edificaciones cuyo nivel de piso acabado sea inferior al de la corona de la vía. Aunque la pendiente sea adecuada AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. no se responsabilizará por inundaciones o daños que sufran este tipo de edificaciones.

Mantenimiento de la caja de inspección por parte de los usuarios:

Los suscriptores o usuarios deberán mantener las cajas de inspección libres de construcciones escombros, materiales, basuras y otros elementos que imposibiliten el acceso a las mismas, par efectos de mantenimiento o reparaciones.

Calidad de las aguas residuales

El usuario que haga uso del servicio de alcantarillado deberá cumplir con las normas vigentes sobre descargas de vertimientos, contenidas en el RAS-2000. El usuario se compromete a descargar aguas residuales, que no contengan materiales que obstruyan, corroan, incrusten y/o reduzcan la capacidad de los componentes del sistema de alcantarillado de la ciudad. Igualmente se prohíbe la descarga a la red de sustancias, elementos o compuestos, que por razón de su naturaleza o cantidad, bien sea solos o por interacción con otras sustancias, produzcan efectos explosivos, tóxicos e incendios.

En los sectores donde el alcantarillado sea separado, existan en forma paralela e independiente colectores de aguas residuales y colectores de aguas lluvias, el usuario se compromete a respetar este criterio, al momento de efectuar reformas internas de las viviendas. Para efectos de verificar la calidad de las descargas al sistema, AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. podrá efectuar monitoreos a las redes de alcantarillado de la ciudad y a industrias como establecimientos comerciales (factorías, microempresa, talleres) y de otro tipo.

En los casos en los cuales se identifiquen situaciones anormales en las descargas, AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. hará uso de las herramientas legales correspondientes para conseguir la regularización de dichos eventos.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. no recibirá en sus redes grasas ni aceites de ninguna naturaleza; las aguas residuales que las posean deberán pasar por una trampa de grasas antes de descargar a la red pública. También debe eliminarse las sustancias inflamables o explosivas.

Las industrias que en su proceso produzcan aguas residuales que contengan elementos nocivos a las tuberías o que no se asimilen a los residuos domésticos, deberán someterlas a un tratamiento adecuado antes de verterlas al alcantarillado, previa aprobación de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. y CARSUCRE.

Reparación de acometidas domiciliarias:

De acuerdo con lo establecido en la definición de acometida domiciliaria de alcantarillado, el costo por el arreglo de la misma, debe ser asumido por el Suscriptor o Usuario, quien podrá hacer su cambio y/o reparación directamente con conocimiento previo de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. o solicitarlo a ésta, en cuyo caso se le cobrará en la facturación

mensual según listado de precios que se tiene para tal fin y que han sido puestos en conocimiento del usuario.

Facturación

Para efectos de cobro del servicio de alcantarillado se tendrá en cuenta el volumen de agua utilizada por el usuario; el valor que aparece en la factura se refiere a un porcentaje de ese volumen (tasa de retorno) por la tarifa vigente por concepto de alcantarillado.

Suscriptores o usuarios con fuentes alternas de abastecimiento:

Para el caso de suscriptores o usuarios que tengan servicio de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. y uno o varios alternos, deberá tener medidores para cada uno de ellos, a fin de establecer el volumen de descarga a la red de alcantarillado (tasa de retorno) y efectuar el cobro por el servicio que presta AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P., Conc; Art. 146 de la ley 142 de 1994. Art. 15 del Dec. 302 de 2000.