CCU

Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado

Aquaseo S.A. E.S.P

Magangue, Bolivar - Colombia

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

MinVivienda Ministerio de Vivienda

PROSPERIDAD PARA TODOS

Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20132110066691**
Fecha: **02-10-2013**

Bogotá, D.C.

Doctor
ADOLFO GUTIÉRREZ ALZATE
Aquaseo S.A. E.S.P.
Carrera 4 No. 3 - 25
Tel: 779 93 77
agutierreza@aquaseo.com.co
Magangué, Bolívar

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
República de Colombia

No 2013-529-051782-2
Asunto: COPIA RADICADO CRA 2 Destino: SUPERINTENDENCIA DEL
Fecha Radicado: 04/10/2013 12:06:57 Usuario Radicador: JGARCIAP1
Remitente: (EMP) COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SA
Consulte el estado de su tramite en nuestra pagina - www.superservicios.gov.co
Bogota D.C. Cra 18 No 84-35,Tel. 6913005

Asunto: Radicado CRA No. 2013-321-003962-2 del 30 de agosto de 2013.

Respetado doctor Gutiérrez:

Mediante la comunicación del asunto, se recibió junto con su anexo técnico, el documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Tumaco donde consta que el doctor Adolfo Gutiérrez Alzate es el Gerente de Aquaseo S.A. E.S.P., del Municipio de Magangué, Departamento de Bolívar.

Así las cosas, se informa que una vez revisado el clausulado del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y su respectivo anexo técnico, se observó que se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad** a las cláusulas incluidas en él.

Así las cosas, se precisa que de conformidad con el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, cuando la Comisión rinde **Concepto de Legalidad**, el mismo tendrá el valor de una prueba pericial en firme, precisa y debidamente fundada.

A su turno, es menester señalar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibídem, *"es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen"*. De acuerdo con lo anterior, se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, se le informa que cualquier modificación que se haga a las condiciones uniformes del contrato, deja sin efecto el concepto de legalidad emitido, en relación con las cláusulas modificadas.

Por último, se señala que la empresa deberá permanecer al tanto de la normatividad sectorial que sea expedida a fin de ajustar, en lo pertinente, las condiciones uniformes de su contrato, en tal sentido, la modificación de la normatividad aplicable a este contrato de servicios públicos, se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

Sin otro particular, reciba un respetuoso saludo.

SILVIA JULIANA YEPES SERRANO
Directora Ejecutiva

Copia: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Elaboró: Bibiana Guerrero – Andrea Toro
Revisó: María Alejandra Muñoz – Luis Pinzón
Aprobó: Luz Barreto – Diego Renteria

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AQUASEO S.A ESP.

Capítulo I

Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.
OBJETO. El Contrato tiene por objeto que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Colombia S.A. E.S.P., AQUASEO S.A E.S.P., en adelante la PERSONA PRESTADORA, preste los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro de la zona en la que la PERSONA PRESTADORA, ha indicado en el Anexo I (Zona de prestación del servicio) que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Este contrato comprende las actividades de: gestión, financiación, diseño, reposición, rehabilitación, expansión, operación y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y actividades complementarias.

El área de operación corresponde al perímetro urbano del municipio de Magangue, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio, exceptuando los barrios de Camilo y Yati.

CLÁUSULA 2.
DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue,

complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Acometida de acueducto[1] : Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

2. Acometida de alcantarillado[2] : Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

3. Acometida clandestina o fraudulenta[3] : Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.

4. Agua no contabilizada[4] : Es la diferencia entre el volumen de agua que capta el sistema de acueducto, se transporta y procesa, y el volumen de agua que se entrega y factura a los usuarios del sistema.

5. Asentamiento subnormal[5] : Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

6. Cámara del registro[6] : Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

7. Caja de Inspección[7]: 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.

8. Conexión temporal[8] : Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es

[1] Resolución CRA 376 de 2006 Clausula 2.
[2] Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[3] Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[4] Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[5] Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[6] Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[7] Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[8] Decreto 229 de 2002 Artículo 1.

solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

9. Conexión errada de alcantarillado[9] : Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario.

10. Corte del servicio de acueducto: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

11. Conexión[10] : Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

12. Contribución de solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

13. Derivación fraudulenta[11] : 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 entidad prestadora del servicio.

14. Desviaciones significativas: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la PERSONA PRESTADORA, determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

15. Factura de servicios públicos: Cuenta presentada con la información

[9] Resolución CRA 376 de 2006 Clausula 2
[10] Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[11] Decreto 229 de 2002 Artículo 1.

mínima establecida en el presente contrato, que una PERSONA PRESTADORA, de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el represente legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

16. Falla en la prestación del servicio: Incumplimiento por parte de la PERSONA PRESTADORA, en la prestación continúa de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

17. Fuga Imperceptible[12] : Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

18. Fuga Perceptible[13] : Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

19. Hidrante público[14] : Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto.

20. Instalación interna de acueducto del inmueble[15]: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

21. Instalaciones interna de alcantarillado del inmueble[16]: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

[12]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[13]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[14]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[15]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[16]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.

22. Medidor individual[17] : Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sis tema de acueducto.

23. Medidor de Control[18]: Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.

24. Medidor general o totalizador[19]: Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

25. Multiusuarios[20]: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

26. Petición[21] : Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la PERSONA PRESTADORA, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la persona prestadora respecto de uno o más suscriptores en particular.

27. Pila pública[22]: Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.

28. Queja[23]: Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

29. Reclamación: Es una actuación preliminar mediante la cual la persona prestadora revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142

[17]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[18]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[19]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[20]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[21]Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Artículos 15 y 16.
[22]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[23]Ley 142 de 1994, Artículos 152 y 153

de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.

30. Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

31. Recurso[24]: El 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. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

32. Registro de corte o llave de corte[25]: Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

33. Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le había suspendido.

34. Servicio comercial[26]: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

35. Servicio residencial[27]: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

36. Servicio especial[28]: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

37. Servicio industrial[29]: 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.

38. Servicio oficial[30]: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente

[24]Ley 142 de 1994 Artículo 154.
[25]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[26]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[27]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[28]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[29]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[30]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.

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.

39. Servicio público domiciliario de acueducto: Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

40. Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

41. Servicio regular[31]: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

42. Servicio provisional[32]: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

43. Servicio Temporal[33]: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

44. Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

45. Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

46. Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las

[31]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[32]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[33]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.

condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

47. Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora

48. Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

49. Usuarios especiales del servicio de alcantarillado[34]: Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente.

50. Unidad habitacional[35]: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

51. Unidad Independiente[36]: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

52. Unidades inmobiliarias cerradas[37]: Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

CLÁUSULA 3.
PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la PERSONA PRESTADORA, y los usuarios y/o suscriptores.

CLÁUSULA 4.
SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se

[34]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[35]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[36]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.
[37]Decreto 229 de 2002 Artículo 1.

presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

CLÁUSULA 5.
RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil y Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Parágrafo. La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

CLÁUSULA 6.
VIGENCIA DEL CONTRATO: El CSP se entiende celebrado por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

CLÁUSULA 7.
PERMANENCIA MÍNIMA: El tiempo de permanencia mínima que el usuario debe estar vinculado con AQUASEO S.A ESP., son dos (2) años, desde la fecha de vinculación como usuario con la Empresa. El tiempo de permanencia aplica para todos los contratos, sin que afecte el término de duración de los mismos.

Parágrafo 1. En el evento que se presente falla en la prestación del servicio de conformidad con el Articulo 137 de la Ley 142 de 1994, la persona prestadora dará la posibilidad al suscriptor y/o usuario de resolver el contrato.

Parágrafo 2. El tiempo de permanencia determinado en esta cláusula, solo podrá modificarse con el consentimiento expreso y escrito por parte del usuario.

CLÁUSULA 8.

CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La PERSONA PRESTADORA, está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los 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 acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

CLÁUSULA 9.

SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la PERSONA PRESTADORA, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La PERSONA PRESTADORA, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, 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 PERSONA PRESTADORA, podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que la PERSONA PRESTADORA, indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

CLÁUSULA 10.
PERFECCIONAMIENTO. El CSP se perfecciona cuando la PERSONA PRESTADORA, define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la PERSONA PRESTADORA. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

CLÁUSULA 11.
PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la PERSONA PRESTADORA, para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

Parágrafo 1. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

Parágrafo 2. En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

Capítulo II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

CLÁUSULA 12.
OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la PERSONA PRESTADORA, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la PERSONA PRESTADORA, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.

2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este ultimo evento, la PERSONA PRESTADORA, otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.

4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 20 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.

8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

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

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

11. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás obligaciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.

12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la PERSONA PRESTADORA, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.

14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la PERSONA PRESTADORA.

15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la PERSONA PRESTADORA, deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.

26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.

27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

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

29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

31. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

CLÁUSULA 13.
OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, 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. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

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

7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales

8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.

9. 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.

10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en el siguiente evento: cuando se suscriban acuerdos de pago con la entidad prestadora del servicio por obligaciones vencidas.

11. 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 sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.

12. 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.

13. 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.

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

15. 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.

16. 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.

17. 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.

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

19. 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.

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

CLÁUSULA 14.
DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios

públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 15.
DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Constituyen derechos de la PERSONA PRESTADORA:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.

2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la PERSONA PRESTADORA, instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.

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

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

CLÁUSULA 16.
DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. 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 VI 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 micromedición 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 afore o se le mida.

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

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presenta cláusula, el prestador 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.

Capítulo III

Facturación

CLÁUSULA 17.
PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLÁUSULA 18.
CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida la PERSONA PRESTADORA, deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la PERSONA PRESTADORA, responsable de la prestación del servicio y su NIT.

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

3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro

4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio

5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.

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

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

8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

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

11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

CLÁUSULA 19.
FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la PERSONA PRESTADORA, tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

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

Parágrafo 1. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.
Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la PERSONA PRESTADORA, recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

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

CLÁUSULA 20.
PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega -oportuna.

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

Periodo y fecha máxima de entrega de la factura Aquaseo Magangue S.A. ESP.

CICLO DE FACTURACIÓN	FECHA EMISIÓN DE FACTURA	FECHA ENTREGA USUARIO	FECHA LIMITE DE PAGO
1	5 días calendario de cada mes	8 días calendario de cada mes	20 días calendario de cada mes
2	5 días calendario de cada mes	8 días calendario de cada mes	20 días calendario de cada mes
3	5 días calendario de cada mes	8 días calendario de cada mes	20 días calendario de cada mes
4	5 días calendario de cada mes	8 días calendario de cada mes	20 días calendario de cada mes
5	5 días calendario de cada mes	8 días calendario de cada mes	20 días calendario de cada mes

CLÁUSULA 21.

SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

CLÁUSULA 22.

IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

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

Parágrafo 1. En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
Parágrafo 2. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
Parágrafo 3. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en esta.

CLÁUSULA 23.
COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes de conformidad con el artículo 130 de la ley 142 de 1994 . La factura expedida por la PERSONA PRESTADORA, y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.
Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la PERSONA PRESTADORA, 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 y/o usuario.

Capítulo IV

Suspensión y Reinstalación del Servicio

CLÁUSULA 24.
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la PERSONA PRESTADORA, y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la PERSONA PRESTADORA, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

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

a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.
c) Por orden de autoridad competente.

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

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la PERSONA PRESTADORA.
c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la PERSONA PRESTADORA.
d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas

sin previa autorización de la PERSONA PRESTADORA.

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

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

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

h) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la PERSONA PRESTADORA, o de los suscriptores y/o usuarios.

j) Impedir a los funcionarios, autorizados por la PERSONA PRESTADORA, y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.

k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la PERSONA PRESTADORA, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.

l) Conectar equipos sin la autorización de la PERSONA PRESTADORA, a las acometidas externas.

m) Efectuar sin autorización de la PERSONA PRESTADORA, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

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

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

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

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

Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, la PERSONA PRESTADORA, dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 25.
IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.

No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la PERSONA PRESTADORA:

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

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

3. No facturó el servicio prestado.

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

CLÁUSULA 26.
PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN. Para suspender el servicio, la PERSONA PRESTADORA, deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 27.
REINSTALACIÓN DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la PERSONA PRESTADORA, incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la PERSONA PRESTADORA, se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las 24 horas siguientes. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la PERSONA PRESTADORA, se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

Capitulo V

Obligaciones accesorias y falla del servicio

CLÁUSULA 28.
MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS. La PERSONA PRESTADORA, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las medidas se suspensión, corte e intereses moratorios, a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

a) Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
b) Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.
c) Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:

a) Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
b) Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

Parágrafo 1. En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos.

Parágrafo 2. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la PERSONA PRESTADORA. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula 22 del

presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere caber frente a terceros.

CLÁUSULA 29.
PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las medidas previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la PERSONA PRESTADORA, deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto el procedimiento empleado de adelantar medidas, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del usuario.

CLÁUSULA 30.
INTERÉS DE MORA. En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, es decir, no superar una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CLÁUSULA 31. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La PERSONA PRESTADORA, podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

Parágrafo. El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el

presente Artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

CLÁUSULA 32.
GARANTÍAS EXIGIBLES. La PERSONA PRESTADORA, podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 33.
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la PERSONA PRESTADORA, en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la PERSONA PRESTADORA. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Capítulo VI

Peticiones, Quejas y Recursos

CLÁUSULA 34.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.
Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La PERSONA PRESTADORA, no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 35.
PROCEDENCIA. Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

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

CLÁUSULA 36.
REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;
4. Las razones en que se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

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

CLÁUSULA 37.
DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

CLÁUSULA 38. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias,

certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 39.
PETICIONES INCOMPLETAS. Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

CLÁUSULA 40.
RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 41.
RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación que realice la PERSONA PRESTADORA, proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la PERSONA PRESTADORA, ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de atención al usuario establecidas por AQUASEO S.A E.S.P., el funcionario encargado de resolverlo será el Director Comercial o los funcionarios competentes de resolver los recursos de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

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

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

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

CLÁUSULA 42.
TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

CLÁUSULA 43.
NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 67, 68 y 69 de dicho Código.

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

Capítulo VII

Modificaciones y Terminación del Contrato

CLÁUSULA 44.
MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:
a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 45.
TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la PERSONA PRESTADORA, podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

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

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

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

a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.
b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.

3. Por el no pago oportuno en la fecha que la PERSONA PRESTADORA, señale para el corte del servicio.

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

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

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

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

Parágrafo 1: No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando la PERSONA PRESTADORA:

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

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

Parágrafo 2: La solicitud de desvinculación del servicio debe tener los siguientes requisitos:

a) Cumplir la permanencia mínima de dos años, de acuerdo a la Clausula 7 de este CSP.
b) Presentar la solicitud a la empresa prestadora del servicio de forma verbal, escrita o cualquier otro medio que disponga la Empresa, expresando la voluntad inequívoca del usuario y/o suscriptor y/o propietario de desvincularse del servicio
c) Sí la solicitud de desvinculación la efectúa el usuario por intermedio de un tercero, este deberá acreditar su calidad de mandatario; sí se actúa a

través de abogado, se deberá presentar el poder debidamente otorgado.
d) Constancia expedida por el prestador que asumirá la prestación del servicio, en la que conste su disposición de prestarlo.
e) La solicitud de desvinculación debe presentarse con preaviso de dos (2) meses a la fecha en que se desea hacer efectiva la desvinculación.

Capítulo VIII

Disposiciones Finales

CLÁUSULA 46.

CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, la PERSONA PRESTADORA, conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

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

CLÁUSULA 47.

PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la PERSONA PRESTADORA, construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

CLÁUSULA 48.
ACUERDOS ESPECIALES. El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si la PERSONA PRESTADORA, la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

CLÁUSULA 49. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la PERSONA PRESTADORA,, y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse

1. LA ZONA GEOGRÁFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO

AQUASEO S.A. E.S.P., prestará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de Magangue, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial vigente en cada época exceptuando los barrios de Yati y Camilo Torres. De acuerdo con los siguientes planos anexos a este documento.
Aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos. Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el

inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 50. ANEXO TÉCNICO. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:

1. LA ZONA GEOGRÁFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO

AQUASEO S.A. E.S.P., prestará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de Magangue, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial vigente en cada época exceptuando los barrios de Yati y Camilo Torres. De acuerdo con los siguientes planos anexos a este documento.

PLANO DE LA ZONA GEOGRÁFICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE MAGANGUE

2. LAS CONDICIONES TÉCNICAS DE ACCESO QUE TIENE QUE SATISFACER EL INMUEBLE.

2.1. CONDICIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE ACCESO DE LOS INMUEBLES A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

Para obtener la conexión del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, el inmueble debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro de la zona geográfica de prestación del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado señalado en este anexo por la Empresa.

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

3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos; y en todo caso dentro del perímetro del servicio, que permitan el acceso a las redes de acueducto y/o alcantarillado proyectadas por AQUASEO S.A. E.S.P., requeridas para adelantar la construcción de las redes locales y conexiones domiciliarias para atender las necesidades del inmueble.

4. Para acceder a una conexión del servicio de acueducto, debe estar conectado al sistema público de alcantarillado, salvo el caso de los usuarios que no puedan conectarse a este sistema conforme lo señalado en el Artículo 4 del Decreto 302 de 2000.

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

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

7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

8. Contar con tanques de almacenamiento de agua que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades de consumo promedio durante por lo menos veinticuatro (24) horas sin servicio. Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la Empresa, conforme lo dispone el numeral 7.8., del Artículo 7 del Decreto 302 de 2000, además será responsabilidad de los usuarios del servicio velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques.

9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios, refiriéndose lo anterior concretamente a sistemas de almacenamiento y bombeo.

10. Los usuarios del servicio de alcantarillado deben cumplir con las normas ambientales vigentes:

10.1. La autoridad ambiental competente, con fundamento en el capitulo IX del Decreto 3930 de 2010, y con el fin de obtener un mejor control de la calidad de los cuerpos de agua, podrá reglamentar, de oficio o a petición de parte, los vertimientos que se realicen en estos, de acuerdo con los resultados obtenidos en el Plan de Ordenamiento del Recurso Hídrico.

El objetivo de esta reglamentación consiste en que todos los vertimientos realizados al cuerpo de agua permitan garantizar los usos actuales y potenciales del mismo y el cumplimiento de los objetivos de calidad. Si del resultado del Plan de Ordenamiento del Recurso Hídrico, se determina la conveniencia y necesidad de adelantar la reglamentación, la autoridad ambiental competente, así lo ordenará mediante resolución.

10.2. La autoridad ambiental competente, con fundamento en el capitulo IX del Decreto 3930 de 2010, y con el fin de obtener un mejor control de la calidad de los cuerpos de agua, podrá reglamentar, de oficio o a petición de parte, los vertimientos que se realicen en estos, de acuerdo con los resultados obtenidos en el Plan de Ordenamiento del Recurso Hídrico.

El objetivo de esta reglamentación consiste en que todos los vertimientos realizados al cuerpo de agua permitan garantizar los usos actuales y potenciales del mismo y el cumplimiento de los objetivos de calidad. Si

del resultado del Plan de Ordenamiento del Recurso Hídrico, se determina la conveniencia y necesidad de adelantar la reglamentación, la autoridad ambiental competente, así lo ordenará mediante resolución.

10.3. En todo caso, toda vez que los vertimientos de los usuarios industriales pongan en riesgo la operación del sistema de alcantarillado, AQUASEO S.A. E.S.P. podrá suspender, con fundamento en lo señalado en el Artículo 230 del Decreto 1541 de 1978, la recepción de los efluentes de dichos usuarios industriales que produzcan dicha situación. Los efluentes de los usuarios industriales no se recibirán por parte de AQUASEO S.A. E.S.P. hasta tanto no cumplan las condiciones por ella señaladas y se supere el riesgo de la operación adecuada del sistema de alcantarillado.

De igual forma en base al artículo 39 del decreto 3930 de 2010, cuando el prestador del servicio determine que el usuario y/o suscriptor no está cumpliendo con la norma de vertimiento al alcantarillado público deberá informar a la autoridad ambiental competente, allegando la información pertinente, para que esta inicie el proceso sancionatorio por incumplimiento de la norma de vertimiento al alcantarillado público.

11. Se recomienda a los usuarios de alcantarillado, contar con tanques para compensar los vertimientos de caudales pico que sobrepasen los de diseños de la red, de tal forma que el caudal entregado no afecte la adecuada prestación del servicio a los demás usuarios.

El sistema de alcantarillado de AQUASEO S.A. E.S.P., es del tipo conocido como sanitario o de aguas residuales. AQUASEO S.A. E.S.P., no opera el alcantarillado pluvial o de aguas lluvias, en consecuencia el usuario no podrá adelantar ninguna conexión de aguas lluvias al sistema de alcantarillado sanitario (Articulo 3, Numeral 3.8 del Decreto 302 de 2000 modificado por el Artículo 1 del decreto 229 de 2002).

AQUASEO S.A. E.S.P., podrá suspender la prestación del servicio de alcantarillado en caso de que el vertimiento realizado por el usuario no cumpla con lo establecido en el capitulo IX del decreto 3930 de 2010, o el que lo modifique, considerándose esto una alteración de las condiciones contractuales establecidas para la prestación del servicio (Artículo 26 numeral 26.2 decreto 302 de 2000).

3. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y LOS CASOS EN LOS CUALES ES IMPOSIBLE REPARAR DICHOS INSTRUMENTOS.

3.1. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS.

AQUASEO S.A. E.S.P., establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

La tubería para la acometida de acueducto debe tener como mínimo un diámetro de 13 mm (0.5 pulgadas). Para instalaciones especiales, el suscriptor podrá proponer el diámetro a la empresa prestadora del servicio en el municipio y ésta podrá aceptarlo, siempre y cuando no se ocasionen perjuicios actuales o futuros a otros suscriptores.

AQUASEO SA ESP, sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Es atribución exclusiva de AQUASEO SA ESP, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a la Empresa, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

La acometida será construida por la Empresa, o por terceros con Interventoría de la empresa, en ambos casos con cargo al usuario y la misma se considera entregada por el usuario a la Empresa para su operación y mantenimiento, desde el momento mismo de la construcción.

La Empresa, podrá vincular como usuarios las conexiones no legalizadas de los predios que estando ubicados en zonas donde exista disponibilidad del servicio y no se hayan vinculado como usuarios y/o suscriptores ni acrediten que disponen de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

En caso de que la Empresa decida optar por permitir la participación del usuario directamente en la realización de alguno de estos trabajos, los mismos se desarrollarán de acuerdo con las especificaciones y condiciones técnicas que establezca la Empresa, siempre con la Interventoría técnica de la Empresa. En este caso los costos asociados a la Interventoría, así como los estudios particularmente complejos que realice la Empresa, correrán por cuenta de los usuarios.

Las personas autorizadas por La Empresa para realizar las labores de mantenimiento e instalación de nuevas acometidas deberán cumplir con todas las especificaciones técnicas, legales y administrativas definidas para el efecto, y cumplir con los plazos y funciones definidas por la Empresa, en el presente contrato de servicios públicos, incluyendo garantía de tres (3) años sobre los trabajos que ejecuten. Las personas autorizadas por La Empresa para estas funciones deberán ceñirse a las condiciones que señale la Interventoría asignada y reparar, ajustar o realizar obras a su costo para cumplir con las calidades y especificaciones requeridas.

La tubería para la acometida de alcantarillado debe tener como mínimo un diámetro de 4 pulgadas, sin embargo el diámetro definitivo será el necesario para evacuar las aguas servidas del predio y debe obedecer a un diseño hidráulico.

No se aceptarán acometidas en las cuales se hayan utilizado materiales que no cumplan con las normas indicadas.

La acometida de alcantarillado debe tener un solo alineamiento y su pendiente será uniforme. En caso de que técnicamente lo anterior no sea posible, se deberán construir cajas de paso que separen los diferentes alineamientos y pendientes.

La caja de inicio de la acometida de alcantarillado se debe construir sobre el andén y/o en zona verde y debe tener una tapa que permita el acceso a la misma, para las labores de verificación y mantenimiento.

La construcción de la acometida, así como los materiales empleados en ella, deben garantizar la estanqueidad de la misma, de tal forma que no exista infiltración de las aguas servidas a los terrenos aledaños.

Por ningún motivo se permitirá que a la acometida de alcantarillado se conecten aguas lluvias provenientes del predio y en su construcción y ubicación, debe tenerse en cuenta que a ella no pueden llegar aguas de escorrentía.

AQUASEO S.A. E.S.P., de acuerdo con la información suministrada por el usuario, en cuanto a caudales y vertimientos esperados, definirá el diámetro de la acometida.

La ubicación de las acometidas deberá tener en cuenta el plan vial de municipio respectivo.

3.2. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

La Empresa determinará el sitio de instalación del medidor y las características de la cajilla que lo alojará. El medidor deberá quedar ubicado en un sitio de fácil acceso para permitir su rápida y adecuada lectura y mantenimiento, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

La Empresa, establece las siguientes características mínimas generales de los medidores, que se deben instalar para medir el consumo de agua potable, cuyas especificaciones particulares las definirá AQUASEO S.A. E.S.P., al momento en que se atienda la solicitud de disponibilidad, de acuerdo al tipo de servicio e instalación requerida y a las condiciones del predio.

DIAMETRO	ESPECIFICACIONES
1/2 "	Medidor de velocidad clase B como mínimo, chorro único o múltiple L=110mm ó 190mm, transmisión mecánica o magnética con salida de pulsos on/off libre de potencial con medición de 0.1 a 0.01 m3/pulso con protección IP68 en el emisor, la caja del registro (esfera seca) debe ser empacada al vacío con antiempañante.
3/4 "	Medidor de velocidad clase B como mínimo, chorro único o múltiple L=190 mm, transmisión mecánica o magnética con salida de pulsos on/off libre de potencial con medición de 0.1 a 0.01 m3/pulso con protección IP68 en el emisor, la caja del registro (esfera seca) debe ser empacada al vacío con antiempañante
1 "	Medidor de velocidad clase B como mínimo, chorro único o múltiple L=190mm, transmisión mecánica o magnética con salida de pulsos on/off libre de potencial con medición de 0.1 a 0.01 m3/pulso con protección IP68 en el emisor, la caja del registro (esfera seca) debe ser empacada al vacío con antiempañante

La Empresa, establece las siguientes características mínimas generales de los medidores, que se deben instalar para medir el consumo de agua potable, cuyas especificaciones particulares las definirá AQUASEO S.A. E.S.P., al momento en que se atienda la solicitud de disponibilidad, de acuerdo al tipo de servicio e instalación requerida y a las condiciones del predio.

3.3. Adquisición del Medidor

De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedicion establecidos por la

empresa de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

El suscriptor o usuario podrá adquirir el medidor a cualquier proveedor de medidores certificados con las características mínimas señaladas anteriormente.

Para realizar el trámite de verificación de cumplimiento de las características mínimas ante la Empresa, el usuario deberá presentar el medidor nuevo con la factura original de compra que cumpla con los requisitos tributarios vigentes y la certificación escrita de la garantía.

En caso de ser rechazado un medidor por no cumplir con las especificaciones o las características mínimas establecidas por la empresa, el proveedor autorizado o el suscriptor o usuario deberán reemplazarlo.
La empresa, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. La empresa ofrece financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación es de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, la empresa exigirá una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.
Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo 12 de la resolución CRA 413 de 2006.

El usuario deberá instalar, a su costo, un sistema de medición de aguas residuales aprobado por la Empresa, en aquellos casos en que el usuario vierta al sistema de la Empresa, caudales superiores a los entregados por la Empresa a través del sistema de acueducto, como es el caso de uso por parte del usuario, de aguas provenientes de pozos u otros sistemas que pudiesen existir, adicionales a las suministradas por AQUASEO S.A. E.S.P. (Artículo 15, Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 229 de 2002).

Se aclara que la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales aplica solamente a usuarios que se abastecen de

aguas provenientes de fuentes alternas, pero que utilizan el sistema de alcantarillado de la Empresa.

3.4. Trámite de calibración

Todos los medidores a usar por AQUASEO S.A. E.S.P., ya sean adquiridos directamente por los usuarios o por la Empresa deben estar calibrados por un laboratorio acreditado por la entidad nacional competente, ya sea que este proceso lo adelante el usuario o la Empresa, en este último caso, el costo debe ser asumido por el usuario.

AQUASEO SA ESP, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuará a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.
Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, empresa podrá calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

3.5. CASOS EN LOS CUALES ES IMPOSIBLE REPARAR LOS MEDIDORES

AQUASEO SA ESP, dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la empresa. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la empresa, sin poder trasladarlo al usuario.

La empresa procederá al cambio de los medidores, conforme a lo indicado en los Artículos 144 de la Ley 142 de 1994 y 14 del Decreto 302 de 2000, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Se tendrán como aquellos casos en los cuales es imposible reparar los medidores, y en consecuencia la empresa procederá a aplicar lo dispuesto en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los siguientes:

• La empresa procederá al cambio, reposición o reparación de los medidores, conforme a lo indicado en los Artículos 144 de la Ley 142 de 1994, 14 y 19 del Decreto 302 de 2000 modificado por el Artículo 7 del Decreto 229 de 2002 y 2.1.1.4 de la Resolución CRA No 151 de 2001 modificado por el Artículo 1 de la Resolución 457 de 2008.

- El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por la empresa cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

- Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos.

- Se tendrán como aquellos casos en los cuales es imposible reparar los medidores, y en consecuencia la empresa procederá a aplicar lo dispuesto en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 y cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

3.6. NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y CALIDAD DE LAS AGUAS RESIDUALES QUE RECEPCIONARÁ EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO AL QUE SE OBLIGA LA PERSONA PRESTADORA

La Empresa suministrará agua potable con concentraciones de parámetros iguales o inferiores a los límites establecidos por el Decreto 1575 del 9 mayo de 2007, la Resolución 2115 de 2007 o por las normas que lo sustituyan, adicionen, o modifiquen. Si no llegare a serlo por situaciones accidentales o permanentes, la Empresa mantendrá informados a los usuarios de esta circunstancia.

En caso de que se presente una situación de emergencia o un desastre, la persona que presta el servicio público de acueducto, deberá adoptar las medidas correctivas o de mitigación a que haya lugar, e informar inmediatamente del hecho a la autoridad sanitaria competente para que ésta declare la situación de emergencia o desastre correspondiente y ordene la adopción de las medidas pertinentes según lo dispuesto en el Artículo 32 del Decreto 1575 del 9 de mayo de 2007.

Todo vertimiento por parte del usuario al sistema de alcantarillado sanitario de AQUASEO S.A. E.S.P. deberá cumplir, por lo menos, con las normas establecidas en el decreto 3930 de 2010, modificado parcialmente por el decreto 4728 de 2010, y la reglamentación que el Ministerio competente expida para su efecto.

En el caso de los usuarios industriales, atendiendo lo dispuesto en el Artículo 230 del Decreto 1541 de 1978, deberán observar las condiciones

de sus efluentes que le informe AQUASEO S.A. E.S.P. al momento de aprobar la viabilidad y/o disponibilidad del servicio, teniendo en cuenta las actividades industriales que producen los vertimientos, que le permitan en todo caso a AQUASEO S.A. E.S.P., operar el sistema de alcantarillado, incluido el tratamiento, en condiciones normales de acuerdo con su diseño.

En el caso que la autoridad ambiental competente, con fundamento en el decreto 3930 de 2010, modificado parcialmente por el decreto 4728 de 2010, articulo 230 del Decreto 1541 de 1978, o la reglamentación que el Ministerio competente expida para su efecto, establezca valores más restrictivos, para los usuarios industriales o para AQUASEO S.A. E.S.P., que los señalados en dicha normatividad, para los vertimientos al sistema de alcantarillado o al cuerpo de agua, los vertimientos por parte de los usuarios industriales al sistema de alcantarillado público deberán cumplir con los nuevos valores fijados por la Autoridad Ambiental, en cumplimiento de lo señalado en el decreto 3930 de 2010, modificado parcialmente por el decreto 4728 de 2010.

En todo caso, toda vez que los vertimientos de los usuarios industriales coloquen en riesgo la operación del sistema de alcantarillado, AQUASEO S.A. E.S.P. podrá suspender, con fundamento en lo señalado en el Artículo 230 del Decreto 1541 de 1978, la recepción de los efluentes de dichos usuarios industriales que produzcan dicha situación. Los efluentes de los usuarios industriales no se recibirán por parte de AQUASEO S.A. E.S.P. hasta tanto no cumplan las condiciones por ella señaladas y se supere el riesgo de la operación adecuada del sistema de alcantarillado.

En el evento que los usuarios hagan parte de una unidad inmobiliaria cerrada, parque industrial o varios usuarios decidan agruparse para construir un único sistema de vertimiento y/o tratamiento que les permita cumplir con las normas de calidad de sus vertimientos consignadas en este numeral, se celebrará con estos un contrato de condiciones especiales que defina su responsabilidad conjunta ante la Empresa respecto del cumplimiento de las normas de calidad mencionadas.

3.7. CONTINUIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO A LA QUE SE OBLIGA LA PERSONA PRESTADORA.

La Empresa prestará el servicio público domiciliario de acueducto acorde a lo establecido en el contrato de concesión celebrado con el municipio, siempre y cuando no existan casos fortuitos o de fuerza mayor que imposibiliten la prestación conforme a lo dispuesto en el artículo 1 de la ley 95 de 1890, o en caso de suspensiones programadas, las cuales se avisan

con 24 horas de anticipación de acuerdo a lo establecido en el Artículo 24 del Decreto 302 de 2000.

CONTINUIDAD	Mínimo 12 horas al día los 7 días de la semana al 100% de los Usuarios conectados. Servicio continúo 24 horas/día al 100% de los Usuarios Conectados, a partir del momento en que se ejecute el POI (Plan de obras e inversión), cuya ejecución se encuentra sujeta a financiación de acuerdo a lo estipulado en el contrato de operación con inversión 09 de 2007 y el OTROSI modificatorio No 1 de mayo de 2010 al mismo contrato.

La fórmula para calcular la continuidad está dada por:

% continuidad= (1-Σ((ti x ni)/(365 x nt))) x 100

Donde

Ti: tiempo de la interrupción mayor a una hora, expresado en días o fracción de día.

Ni: número de usuarios afectados.

Nt: número total de usuarios.

3.8. NIVEL DE PRESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO AL QUE SE OBLIGA LA PERSONA PRESTADORA.

El servicio público domiciliario de acueducto se prestará cumpliendo lo establecido en el Art. 82 del Reglamento del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2000, de la siguiente manera:

con 24 horas de anticipación de acuerdo a lo establecido en el Artículo 24 del Decreto 302 de 2000

DIAMETRO	ESPECIFICACIONES
Presión - Nivel de complejidad Alto	75% de cumplimiento del RAS 2000 al final del segundo (2) año de operación, es decir, 11.25 metros columna de agua como mínimo en la red de distribución. 100% cumplimiento del artículo 82 de la Resolución 1092-00 del MDE o RAS 2000, es decir, 15 metros columna de agua como mínimo en la red de distribución, a partir del momento en que se ejecute el POI (Plan de obras e inversión), cuya ejecución se encuentra sujeta a financiación de acuerdo a lo estipulado en el contrato de operación con inversión 09 de 2007 y el OTROSI modificatorio No 1 de mayo de 2010 al mismo contrato.

3.9. REDES LOCALES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

La construcción de las redes locales y demás obras necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto y/o alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores, no obstante la Empresa podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios del servicio (Artículo 8, inciso 1º. Decreto 302 de 2000).En el evento de que las redes locales sean construidas por terceros estas deberán cumplir con las especificaciones técnicas y contarán con la Interventoría técnica de la Empresa.

Ningún particular podrá utilizar las redes públicas o aquellas entregadas a AQUASEO S.A. E.S.P. para su administración, ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización de la Empresa.

El diámetro y ubicación, así como las condiciones técnicas generales de una red local será definida por la Empresa y estará acorde con las necesidades de servicio de la zona a atender.

En caso de que un urbanizador y/o constructor requiera una red local de menor diámetro que el requerido o necesario para la zona, según

consideración de la empresa, esta deberá asumir el valor del mayor costo de la obra, la cual deberá considerarse en la metodología tarifaria como bienes recibidos de terceros. (Artículo 9 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 2 del Decreto 229 de 2002).

3.10. RESTRICCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Bajo ninguna circunstancia AQUASEO S.A. E.S.P. permitirá:

a) Conectar mecanismo de bombeo que succionen el agua directamente de las redes o de las acometidas de acueducto.
b) Interconectar fuentes de agua privadas con el sistema de acueducto.
c) Interconectar la red de hidrantes con las instalaciones internas del acueducto de un inmueble.
d) La utilización de hidrantes sin previa autorización o celebración de convenios.
e) Conectar aguas lluvias al sistema único de alcantarillado sanitario.
f) El vertimiento de aguas que no cumpla con las normas de vertimientos señaladas en este anexo técnico o las nuevas normas que sean fijadas por la autoridad ambiental de acuerdo con lo señalado en el numeral 3.6 del presente anexo técnico.
g) La intervención de la red por parte de los usuarios.
h) Vertimiento de productos químicos, derivados del petróleo o sustancias de interés sanitario.

3.11. MULTIUSUARIOS.

Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como Multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo de acueducto, podrán solicitar a la entidad prestadora de los servicios públicos la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por la entidad prestadora de los servicios públicos para la instalación de los mismos.

Para el caso del servicio de alcantarillado, se construirá una sola acometida, que permita identificar claramente cuál es el vertimiento asociado al multiusuario.

El multiusuario será responsable ante la empresa, de la calidad del vertimiento indicada en el numeral 2.4 de este anexo, independientemente de que el vertimiento que efectúe el multiusuario, sea afectado solo por uno o varios de sus usuarios internos.

PARÁGRAFO. AQUASEO S.A. E.S.P., podrá autorizar la Independización del servicio de acueducto en el caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la Independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas.

3.12. UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS Y/O PARQUES INDUSTRIALES.

Para este caso se deberá construir una sola acometida de alcantarillado, que permita identificar claramente cuáles son los vertimientos de la unidad inmobiliaria cerrada.

El costo de la acometida será asumida por la copropiedad o administración de la unidad o parque industrial. Las redes internas, así como las acometidas individuales de cada uno de los componentes del parque o unidad inmobiliaria cerrada, serán construidas y mantenidas por la copropiedad o administración conforme con el artículo 3 de la ley 675 de 2001.

4. NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO.

Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio estarán sujetos a lo definido en el POI, de acuerdo a lo establecido en las Clausulas SÉPTIMA y OCTAVA del Otro Si No. 1 al contrato de operación con inversión No 098 de 2007.

5. PLANES DE CONTINGENCIAS Y PROTOCOLOS

Teniendo en cuenta la conexidad de los servicios prestados por AQUASEO S.A. E.S.P. se ha decidido diferenciar las diferentes situaciones que se pueden suscitar dentro del servicio en sus diferentes componentes, así, los eventos de emergencias generales dentro de la organización se conocerán como CONTINGENCIAS, y las situaciones dentro de los servicios de acueducto y alcantarillado se conocerán como PROTOCOLOS.

5.1. CONTINGENCIAS

5.1.1. Por suspensión o racionamiento de servicios públicos.

- **Comunicaciones del Exterior hacia el Interior de la Organización:** AQUASEO S.A. E.S.P., para tener el servicio de manera permanente, contará con el apoyo de TELEFONICA, además, en caso de eventualidad, los Directores

de cada área y el Director de Agencia de la empresa contará con línea telefónicas de la organización, el cual permitirá mantener la comunicación con los interesados.

- **Comunicación del Interior hacia Exterior.**

Adicional a las medidas expresadas en el ítem anterior, las llamadas hacia el exterior, se harán vía telefónica a través de celular y por intermedio de la frecuencia de radio.

Energía Eléctrica

El evento es detectado por cualquier persona en Base, quien dará aviso a los directores de cada área; si ésta es informada con antelación ya sea por prensa, televisión o radio, cualquier persona puede dar aviso informándolo al Director de Agencia Aquaseo Magangué.

5.1.2. Por alteración del orden público.

Paros o motines

Al presentarse este evento puede afectar la integridad y el traslado del personal al sitio de trabajo.

En caso de paros, y si los trabajadores se encuentran en operación fuera de base, se realizará las correcciones de fugas y mantenimiento de redes en general en las zonas donde no existan problemas de orden público. En caso de presentarse cierre o bloqueo de la zona donde estará laborando el área operativa, se notificará por escrito a la supervisión del contrato y autoridades municipales para que coadyuven en la solución del posible conflicto.

Cuando la situación se presente en Bocatoma, Planta de tratamiento, EBAR y otras instalaciones, se solicitará apoyo a la Supervisión del Contrato (Servimag E.S.P.), Batallón de Infantería y Policía Nacional para que permitan el paso al personal que debe operar las instalaciones. Sin este acompañamiento no se prestará el servicio para evitar daños a nuestro personal e instalaciones.

Para el proceso Comercial, en caso de paros o motines, se realizará atención mientras la situación lo permita, cuando esta situación de orden público se presente en zonas aledañas a la base operativa, se cerrará la oficina de atención al usuario hasta que la situación se normalice.

Incursiones Guerrilleras

La Organización no prestará el servicio en zonas donde peligre la integridad física y moral de nuestro personal, así como la integridad de los equipos.

En este evento, se informará a la supervisión del contrato y a las autoridades de Infantería y Policía del Municipio.

Violencia en Centros de Atención al Usuario (CAU)
Al presentarse casos de violencia por parte de terceros en el Centro de Atención al Usuario, se informará a la Supervisión del contrato y se llamará a la estación de policía con el fin de que se acerquen a las instalaciones del CAU correspondiente y apoye a los funcionarios en la atención del caso.
Una vez superado este impase, AQUASEO S.A. E.S.P. reanudará sus actividades ordinarias de la forma más ágil posible.

5.1.3. Por suceso de fenómenos naturales

Inundación, movimientos telúricos, deslizamientos y huracanes.

La contingencia para este tipo de evento Operativo, viene siendo dirigida por el CLOPAD, hoy Consejo Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres. Esta unidad tiene los teléfonos de AQUASEO S.A E.S.P., así como los teléfonos celulares de los directores de cada área o en su defecto del Director de Agencia Aquaseo S.A. E.S.P. Magangué.

5.1.4. Otros Accidentes Por incendio y/o explosión

- **En la Operación**

En caso de presentarse incendio, El Supervisor encargado, junto con el director del área se pondrá al frente de la situación, simultáneamente se avisa a las entidades de emergencia (bomberos), y mientras es recibido este apoyo, el operario o ayudantes se encargarán de combatir el fuego con el extintor.

- **En la Base Operativa**

La empresa tiene un Plan de Evacuación, que permitirá a los empleados salir sin inconveniente de la base.
Una vez percibido el evento se informará al Jefe de la Brigada, quien tendrá apoyo con el personal de la brigada de emergencia para controlar el conato de incendio; si se declara como incendio se deberá solicitar apoyo de entes externos como bomberos, defensa civil o en su defecto a los demás
Fallas Hidráulicas o Sanitarias
Para la reparación de tales fallas la empresa tiene una existencia interna con capacidad aproximadamente para dos meses. Si es de mucha

consideración se suministrara el preciado líquido a las diferentes zonas afectadas mediante carro tanques o con el apoyo del Cuerpo de bomberos voluntario de Magangue.

Derrames de hidrocarburo o sustancias químicas en la fuente de abastecimiento

Como plan de contingencia ante un posible derrame de hidrocarburos en la fuente superficial de abastecimiento para este caso el rio Magdalena, la empresa se pondrá en comunicación inmediata con Ecopetrol, empresa que maneja estos eventos. Además esta emergencia debe ser manejada y coordinada con el Consejo Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres

- **En Base de Operaciones:**

Para terceros o personal del proceso de mantenimiento que perciba lo ocurrido, reportarán de inmediato el evento al Director Operativo o en su defecto al Director de Agencia. Se notificará como código amarillo, posteriormente se identificará la procedencia o fuente del derrame para diagnosticar la situación presentada (evaluar magnitud del derrame). Con base en el resultado anterior el Director Operativo o Director de Agencia, definirán suspender o no la operación, así como la atención de la novedad.

Se recomienda tener en cuenta actividades como:

- Monitorear en forma periódica las condiciones del agua que se está captando.
- Si es necesario, pedir apoyo a la empresa de Ecopetrol con el suministro de barreras mecánicas para evitar que el petróleo llegue al punto de captación.
- Suspender la captación del agua cruda si el evento lo amerita.

Tenga en cuenta para atención de Derrames de sustancias en fuente de abastecimiento de aguas:

- Ubicación del sitio de derrame.
- Tipo de producto derramado.
- Tener comunicación constantes con las entidades ambientales que están manejando tal evento.

BRIGADAS DE APOYO Líneas de emergencias:

Aquaseo	6876485-3213136244-3213136246
Bomberos	3135467157
Policía	112-3135286448
Ambulancia	123-125
Sijín	60608065
Transito	3126269619-3205006585-3005778879
Gaula	165
Hospital	6878394-6876311-6876222-6876359

Parágrafo 1. La PERSONA PRESTADORA, podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

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

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal AQUASEO S.A E.S.P., el día 9 de julio de 2010.

ADOLFO GUTIERREZ ÁLZATE
Representante Legal