



EMSERPA E.I.C.E. E.S.P

Empresa Municipal de Servicios Públicos de Arauca

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
SERVICIOS PÚBLICOS DE ARAUCA – EMSERPA E.I.C.E. E.S.P. Y SUS
USUARIOS**

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Arauca EMSERPA E.I.C.E. E.S.P en cumplimiento de la obligación legal consagrada en el Artículo 31 de la Ley 142 de 1994 y en concordancia de la cláusula 10 del Contrato de Prestación de Servicio, se permite informar a sus usuarios las condiciones uniformes que rigen para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, contrato al cual se le otorgo concepto de legalidad por parte de la Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, mediante oficio de Radicado CRA No. 20154010048841 del 03 de Noviembre de 2015.

Las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Arauca EMSERPA E.I.C.E. E.S.P, se regirá por lo dispuesto en las siguientes clausulas:



CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. El Contrato tiene por objeto que **LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ARAUCA – EMSERPA E.I.C.E. E.S.P.**, en adelante el prestador, 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 el prestador ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas del prestador lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente. Los servicios se prestan en el casco urbano del Municipio de Arauca, departamento de Arauca.

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. **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.
2. **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3. **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, el prestador determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
4. **Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un 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 representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

5. **Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte del prestador en la prestación continua 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.
6. **Reconexión:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.
7. **Reinstalación:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.
8. **Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable:** Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
9. **Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
10. **Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, 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.
11. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
12. **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por el prestador.
13. **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 1077 de 2015, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
14. **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.



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

CLÁUSULA 4. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

CLÁUSULA 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.

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 un 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, que no sean contrarias.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. El prestador 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 8. SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación de los servicios puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas del prestador, 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.



El prestador, definirá, dentro de los *quince (15)* días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta 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.

El prestador 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 el prestador indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

CLÁUSULA 9. PERFECCIONAMIENTO. El CSP se perfecciona cuando el prestador 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 el prestador. 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 10. PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte del prestador 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, en las oficinas donde se atiende a los usuarios, se dispondrá 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 estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

Parágrafo 1º. 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.

CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del prestador, 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 el prestador, 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 8** de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, el prestador 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 1994 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 aquella 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 19** 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 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.



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 este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a que se refiere la **CLÁUSULA 27** del presente CSP, en un término no superior a las 24 horas siguientes, 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 el prestador, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 1077 de 2015.
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 del prestador.
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 el prestador que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. El prestador comunicará 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 (CPCA) 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, el prestador entregará 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 implique 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 tres 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 12. 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 el prestador o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato al prestador 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 el prestador.
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 el prestador cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que el prestador 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, cuando se le conceda plazo especial para el pago o se le refinancien obligaciones en mora, de conformidad con la reglamentación de la EMPRESA.
11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los



que incurra el prestador y satisfacer las demás medidas previstas en la **cláusula 27** del presente contrato.

12. Permitir al prestador 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 el prestador tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
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 el prestador lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, el prestador 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 13. DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y del prestador, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.



CLÁUSULA 14. DERECHOS DEL PRESTADOR. Constituyen derechos del prestador:

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 el prestador 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 por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias 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 15. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por el prestador.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por el prestador 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 Domiciliarios, 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 el prestador aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por el prestador 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 del prestador 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 el prestador, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta 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.

CAPITULO III FACTURACIÓN

CLÁUSULA 16. 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 17. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida el prestador deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre del prestador 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 18. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que el prestador 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, el prestador recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

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

CLÁUSULA 19. PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán a mas tardar el veinticuatro (24) de cada mes, 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. Si entre el periodo del 3 al 24 de cada mes, teniendo en cuenta el calendario de facturación establecido para cada periodo, la factura no ha sido recibida, se podrá solicitar un duplicado en la oficina del prestador, en horario de 8:00 am á 12 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes..

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, el prestador 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.

CLÁUSULA 20. 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 21. 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 22. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por el prestador y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas el prestador 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.

CAPITULO IV SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 23. 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 el prestador y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita el prestador, 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 en una cartelera en un lugar público de las oficinas del prestador; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega del en el inmueble, si el prestador no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. **Suspensión en interés del Servicio:** El prestador 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 esta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta 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 del prestador;
 - 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 el prestador;
 - d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización del prestador;
 - 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 estos;
 - 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 del prestador o de los suscriptores y/o usuarios;
- j. Impedir a los funcionarios, autorizados por el prestador y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 15 de la **cláusula decimoprimera** de este contrato;
- k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes del prestador por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;
- l. Conectar equipos sin la autorización del prestador a las acometidas externas;
- m. Efectuar sin autorización del prestador 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 1994 y normas concordantes.

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

CLÁUSULA 24. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando el prestador:

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 el prestador procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio



de las disposiciones contenidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA 25. PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN. Para suspender el servicio, el prestador deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 26. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que el prestador incurra, así como las medidas 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 las 24 horas siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, el prestador se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPITULO V OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

CLÁUSULA 27. MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS. El prestador, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas 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 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015;
 - b. Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015;
 - 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 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015;
 - b. Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015.



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 el prestador 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 el prestador. 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 21** del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

CLÁUSULA 28. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE LAS MEDIDAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las medidas previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, el prestador deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Nuevo Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

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

CLÁUSULA 29. INTERÉS DE MORA. En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, el prestador 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 y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, el prestador definirá el interés de mora, el cual no superará una y media (1 ½) veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CLÁUSULA 30. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. El prestador 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 31. GARANTÍAS EXIGIBLES. El prestador podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 32. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento del prestador en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo 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 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte del prestador. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 33. 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. El prestador no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 34. 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 35. REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el numero de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica..
3. 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;

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 36. 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 este la solicita.

CLÁUSULA 37. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. Para todo el trámite relacionado con peticiones incompletas, se deberá tener en cuenta lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

CLÁUSULA 38. 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 39. 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 Nuevo Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 40. RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Nuevo 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 persona prestadoras 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 e imposición de intereses moratorios que realice el prestador 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 el prestador ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la Oficina de Atención al Cliente de la Empresa. El funcionario encargado de resolver será el Jefe de la Oficina de Atención al Cliente.
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. El prestador 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 Nuevo Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
8. El prestador no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. 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 41. 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 hiciera, 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 42. 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 (CPACA). 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 el Capítulo V del Título III de dicho Código o de las normas que lo modifique, adicione o derogue.

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



CAPITULO VII

MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 43. MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte del prestador, 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 del prestador dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 44. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, el prestador 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 el prestador y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite el prestador, 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 del prestador; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si el prestador 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 el prestador o a terceros. Son causales que afectan gravemente a el prestador o a terceros las siguientes:
 - a. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período 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 el prestador señale para el corte del servicio.
4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a el prestador.
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 del prestador.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

Parágrafo. 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 el prestador:

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

CAPITULO VIII DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 45. 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, el prestador 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 estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

El prestador podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, el prestador 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 explícita al respecto.

CLÁUSULA 46. 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 el prestador 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 47. 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 el prestador 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 48. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre el prestador 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 aplicando las normas que este 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,
- El proceso no deberá durar más de seis meses.

Así mismo, 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).

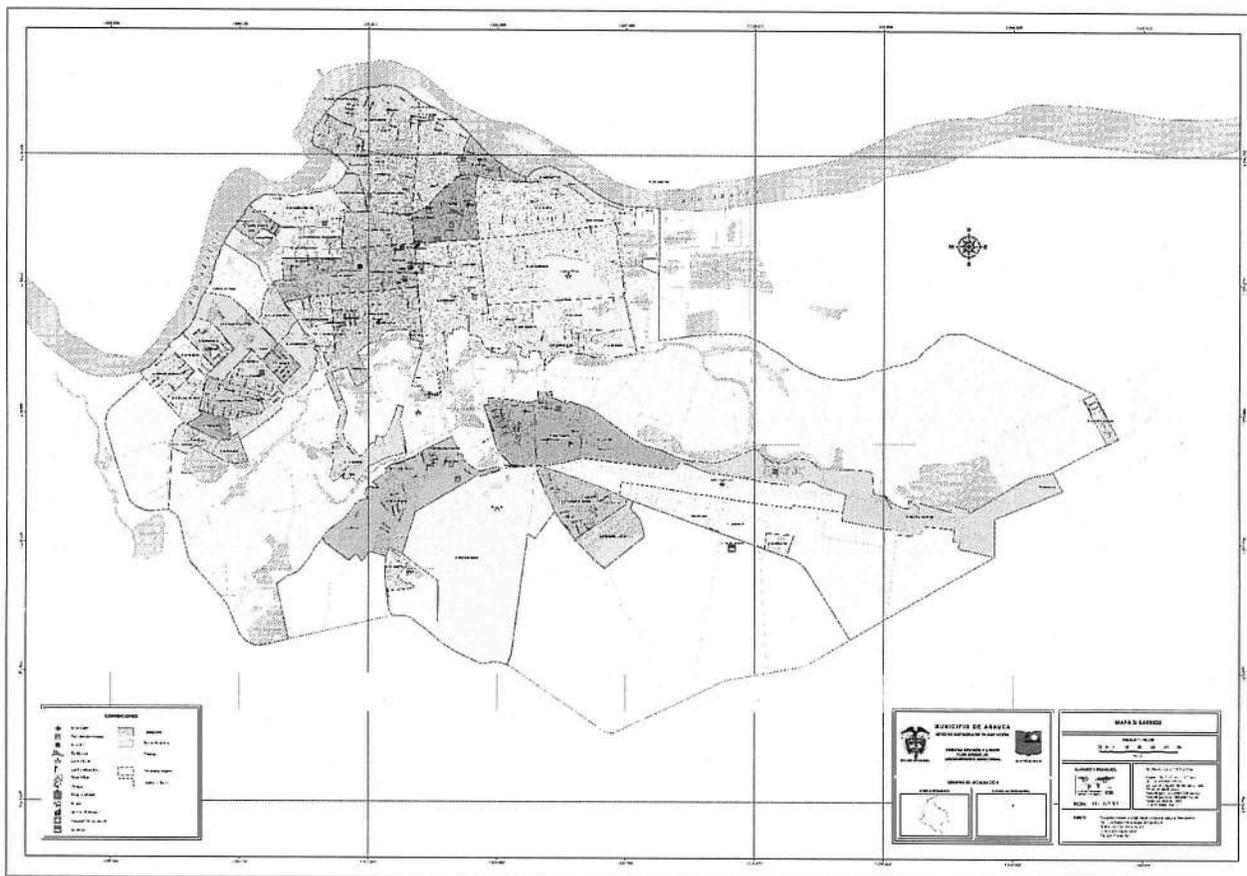
La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 2° de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.



CLÁUSULA 49. ANEXO TÉCNICO. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el siguiente Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:

1. **La zona geográfica de prestación del servicio** La EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ARAUCA – EMSERPA E.I.C.E. E.S.P, tiene como zona de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado el casco urbano del municipio de Arauca, departamento de Arauca.

Imagen 1. Zona geográfica de EMSERPA en la cual se presta el servicio de Acueducto y Alcantarillado



2. Condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble

- a) Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir con los siguientes requisitos, contenidos en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015:



- Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
 - Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
 - Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
 - Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.1.3 del Decreto 1077 de 2015.
 - Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuado 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.
 - Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
 - 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.
 - Contar con tanque de almacenamiento de agua con capacidad, cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad. El prestador, sugiere a sus usuarios la instalación de tanques de almacenamiento con una capacidad mínima de 500 litros
 - En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas de bombeo y almacenamiento necesarios de almacenamiento y bombeo para permitir la utilización eficiente de los servicios.
- b) Para la solicitud de viabilidad y disponibilidad de prestación de servicios públicos domiciliarias deberán acogerse a los términos establecidos en el Decreto 3050 de 2013, compilado en el Decreto 1077 de 2015, específicamente en los artículos 2.3.1.2.2. al 2.3.1.2.8.
- c) **Utilización de las redes.** Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas al prestador, para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa del prestador. En todo caso, el prestador podrá realizar



extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajo en las redes de acueducto y alcantarillado recibidas de terceros.

3. **Características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición**, exigidos por LA EMPRESA MUNICIAPL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ARAUCA EMSERPA E.I.C.E E.S.P., para garantizar una adecuada prestación del servicio, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos:

- a) **Regimen de Acometidas:** el presador, establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. El costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar al prestador, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

El diámetro mínimo de acometida para garantizar el servicio de acueducto es ½" y el diámetro mínimo para las acometidas de alcantarillado será de 6", y para entidades oficiales y edificaciones de 5 y 6 pisos diámetros de 8".

- b) **Unidad de acometida por usuario.** El prestador, sólo se obliga a autorizar una acometida de acueducto por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales y podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

- c) **Cambio de localización del medidor y de la acometida.** Es atribución exclusiva del prestador, 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 al presador, 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 hiciera así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

- d) **De los medidores.** El prestador, exige que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios



respectivos a quien a bien tengan y el prestador deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción del prestador, 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. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

- e) **Características del Medidor.** El suscriptor y/o usuario podrá adquirir el medidor a cualquier proveedor de medidores, el medidores deben ser de media pulgada (1/2”), debe contar con el certificado de calibración, tipo inferencial (velocidad), el modelo puede ser chorro unico o chorro multiple, según el caso particular, independientemente de su clase o clasificación metrológica, Clase A, B o C. Debe cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes. Lo establecido en la Resolucion 475 de 2008, en relacion a los procedimientos para intalacion del medidor por primera vez, calibracion de medidores, verificacion de la condnicon metrologica de los medidores y el retiro del medidor
- f) **De la obligatoriedad de los medidores de acueducto.** De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por el presatdor de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o con dominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

El prestador determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura 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.

El prestador debe ofrecer 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 debe ser 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, el prestador podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

El prestador podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio alcantarillado. □



De la garantía de los medidores y la acometida. El prestador dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando mismo sea suministrado directamente por entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla medidor dentro del período garantía, el costo de reparación o reposición asumido por el prestador, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por del rango de error admisible.

El prestador podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

- g) **De los medidores generales o de control.** En caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de mediciones que permitan facturar consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de las áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

- h) **Medidores para grandes consumidores no residenciales:** Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

- i) **Medidores para multiusuario.** Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar al prestador la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por el prestador para la instalación de los mismos.

El prestador, podrá autorizar la independización del servicio 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.

- j) **Cambio de medidor.** El prestador, podrá cambiar el medidor cuando este no tenga el diametro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagara al prestador, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, se en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.



Cuando a juicio del prestador el medidor no registre adecuadamente el consumo, el prestador podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente.

En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en el numeral e) de las presentes condiciones técnicas para la prestación del servicio de acueducto, el prestador deberá aceptarlo, o EMSERPA E.I.C.E. E.S.P. podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor. En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.

- k) **Mantenimiento de las acometidas y medidores.** En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de del prestador.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 2.3.1.3.2.3.12 del decreto 1077 de 2015. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

- l) **Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** El mantenimiento de las redes internas de acueducto no es responsabilidad del prestador, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, el prestador no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, el prestador deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

- m) **Mantenimiento de las redes públicas.** El prestador está en la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto. Así mismo deberá contar con un archivo referente a la fecha de construcción de las redes, especificaciones técnicas y demás información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma.



- n) **Del uso racional de los servicios.** Los usuarios o suscriptores de EMSERPA E.I.C.E E.S.P., deberán hacer uso del servicio de acueducto en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto. Artículo 2.3.1.3.2.1.5 del Decreto 1077 de 2015.

4. Niveles de Calidad, Continuidad y Presión:

- a) **Calidad del Agua:** El prestador, deberá cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 *“Por el cual se establece el Sistema de Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”* y la Resolución 2115 de 2007 *“Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”* expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y el Ministerio de Protección Social.
- b) **La continuidad del servicio:** el prestador se compromete a tener dar una continuidad del servicio de acueducto y alcantarillado por 24 horas diarias.
- c) **Caracterización de los vertimientos.** Los vertimientos que sean recibidos en las redes de alcantarillado deben cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 expedido por Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial y ue tiene por objeto *“Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9 de 1979, así como el Capítulo II del Título VI - Parte III - Libro II del Decreto - Ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones”* Modificado por el Decreto 4728 de 2010.” Así como lo previsto en la Resolución 0631 de 2015 expedida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible *“Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones”*.
- d) **Presión del agua:** El prestador, prestara el servicio con una presión de 15 metros columna de agua (mca), según lo establecido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 expedida por el Ministerio de Desarrollo Económico.
- e) **Plan de Contingencia:** En caso de deficiencia o falla en la prestación del servicio, que afecten la calidad o la continuidad del mismo, el prestador activara Plan de Contingencia, ante la ocurrencia eventos que puedan afectar el servicio, bien sean sequías, inundaciones, avenidas torrenciales, derrames de petróleo, cortes de energía eléctrica. Amenazas de tipo natural o antrópico.

En el plan de contingencia, se establecen las medidas preventivas, acciones de mitigación, identificación de amenazas y valoración de los riesgos por cada componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, las acciones de repuestas, obras de reforzamiento para reducir o eliminar el riesgo, mecanismos de



comunicación, así como los comités responsables de la adecuada y oportuna ejecución del plan de contingencia, el prestador dispondrá de la mayor cantidad de agua posible, procurando como primera medida no alterar el suministro mediante la red de distribución y como segunda medida a través de punto de acopio y carrotanques a instituciones prioritarias de salud, educativas, penitenciarias y comunidad vulnerable.

Parágrafo 1°. El prestador 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 del prestador.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de Representante Legal del prestador, el día 17 de Noviembre de 2015.


LUZ DARY ZAMBRANO UNDA

Gerente

Empresa Municipal de Servicios Públicos de Arauca

EMSERPA I.E.C.E E.S.P.

NIT: 800113549 – 9

