



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**

**SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

**MUNICIPIO DE SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO - CÓRDOBA**

## TABLA DE CONTENIDO

DEFINICIONES.....	1
CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO.....	7
CLÁUSULA SEGUNDA. – EL SERVICIO.....	7
CLÁUSULA TERCERA. – INMUEBLE.....	7
CLÁUSULA CUARTA. - ÁREA DE PRESTACIÓN.....	7
CLÁUSULA QUINTA. – VIGENCIA DEL CONTRATO.....	8
CLÁUSULA SEXTA. - RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.....	8
CLÁUSULA SÉPTIMA. - PARTES DEL CONTRATO.....	8
CLÁUSULA OCTAVA. – SOLIDARIDAD.....	8
CLÁUSULA NOVENA. – PUBLICIDAD DEL CONTRATO.....	9
RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	9
CLÁUSULA DÉCIMA. – DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	9
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. – DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	9
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. – DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.....	10
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. – OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	10
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. – OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.....	11
COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	13
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. – FACTURACIÓN.....	13
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. – ENTREGA DE LA FACTURA.....	14
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. – PAGO DE LA FACTURA.....	14
CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. – CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.....	15
CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. – COBROS NO AUTORIZADOS.....	15
DEFENSA DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	15
CLÁUSULA VIGÉSIMA. – PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	15
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. – FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	16
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	17
FACULTADES DE LA PERSONA PRESTADORA.....	17
CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.....	17
CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. – SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	17
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. – CORTE DEL SERVICIO.....	19
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. – IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.....	20
CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. – REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS.....	20
CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. – COBRO DE INTERESES.....	21
MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	21
CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. – MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	21
CLÁUSULA TRIGÉSIMA. – CESIÓN DEL CONTRATO.....	21
CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. – TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	22
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	22
CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	22
CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. – INSTALACIONES INTERNAS.....	22
CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. – PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.....	23
CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. - ACOMETIDAS.....	23
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. – MEDICIÓN.....	24
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. - CONDICIONES DE CALIDAD.....	30
CLÁUSULAS ADICIONALES.....	31



CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. - REPORTE A CENTRALES DE RIESGO .....	31
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA. – ACUERDOS ESPECIALES .....	31
ANEXO I .....	32
PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO.....	32

## DEFINICIONES

Para efectos del presente contrato de servicios públicos se adoptan las definiciones que se enlistan a continuación, aclarando que los términos o conceptos que no sean expresamente incluidos se entenderán, en su orden, en el sentido dado a ellos por la ley, el lenguaje técnico respectivo o, por su significado y sentido natural y obvio de acuerdo con su uso general aceptado.

**ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA.** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Art 3 Numeral 3.3 Decreto 229 de 2002)

**ACOMETIDA DE ACUEDUCTO.** 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. (Art 3 Numeral 3.1 Decreto 229 de 2002)

**ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO.** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector. (Art 3 Numeral 3.2 Decreto 229 de 2002)

**ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Corresponde a las áreas geográficas del municipio en las cuales la persona prestadora proporciona los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado cubiertas por su infraestructura existente.

**ASENTAMIENTO SUBNORMAL.** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. (Art 3 Numeral 3.4 Decreto 229 de 2002)

**CAJA DE INSPECCIÓN.** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular. (Art 3 Numeral 3.6 Decreto 229 de 2002)

**CÁMARA DEL REGISTRO.** 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. (Art 3 Numeral 3.5 Decreto 229 de 2002)

**CAPACIDAD.** Es la existencia de recursos técnicos y económicos de un prestador de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, con el fin de atender las demandas asociadas a las solicitudes de los servicios públicos mencionados para efectos de otorgar la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado. En todo caso y de conformidad con lo previsto en el parágrafo 2° del artículo 12 de la Ley 388 de 1997 el prestador del servicio, donde está ubicado el predio, no podrá argumentar falta de capacidad para predios ubicados al interior del perímetro urbano. (Art 3 numeral 3 Decreto 3050 de 2013)

**CONEXIÓN.** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. (Art 3 numeral 3.10 Decreto 302 del 2000)

**CONEXIÓN ERRADA DE ALCANTARILLADO.** 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. (Art 3 numeral 3.8 Decreto 302 del 2000)

**CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. (Art 3 numeral 3.9 Decreto 302 del 2000)

**CONEXIÓN TEMPORAL.** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la 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. (Art 3 numeral 3.7 Decreto 302 del 2000)

**DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS.** *“El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”* (Art 256 Código penal)

**DERIVACIÓN FRAUDULENTA.** Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Art 3 numeral 3.11 Decreto 302 del 2000)

**DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.** Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, 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 períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).
- b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).
- c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. (Art 1.13.1.6 Resolución CRA 943 de 2021)

**FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.** Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanta mediante el trámite de plan parcial permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de cinco (5)

años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas exigidas por la empresa de servicios al momento de otorgar la factibilidad. (Art 3 numeral 4 Decreto 3050 de 2013)

**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS.** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Art 14 numeral 14.9 Ley 142 de 1994)

**FUGA IMPERCEPTIBLE.** 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. (Art 3 numeral 3.13 Decreto 302 del 2000)

**FUGA PERCEPTIBLE.** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. (Art 3 numeral 3.14 Decreto 302 del 2000)

**HIDRANTE PÚBLICO.** 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. (Art 3 numeral 3.15 Decreto 302 del 2000)

**INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO.** Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes. (Art 3 numeral 3.16 Decreto 302 del 2000)

**INQUILINATO.** Edificación ubicada en los estratos Bajo–Bajo (I), Bajo ( II), Medio–Bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios. (Art 3 numeral 3.17 Decreto 302 del 2000)

**INSTALACIÓN INTERNA DE ACUEDUCTO DEL INMUEBLE.** 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. (Art 3 numeral 3.18 Decreto 302 del 2000)

**INSTALACIÓN INTERNA DE ALCANTARILLADO DEL INMUEBLE.** 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. (Art 3 numeral 3.19 Decreto 302 del 2000)

**INSTALACIONES LEGALIZADAS.** Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes. (Art 3 numeral 3.20 Decreto 302 del 2000)

**INSTALACIONES NO LEGALIZADAS.** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos. (Art 3 numeral 3.21 Decreto 302 del 2000)

**MEDIDOR.** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. (Art 3 numeral 3.22 Decreto 302 del 2000)

**MEDIDOR DE CONTROL.** 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. (Art 3 numeral 3.24 Decreto 302 del 2000)

**MEDIDOR GENERAL O TOTALIZADOR.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. (Art 3 numeral 3.25 Decreto 302 del 2000)

**MEDIDOR INDIVIDUAL.** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto. (Art 3 numeral 3.23 Decreto 302 del 2000)

**MULTIUSUARIOS.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes. (Art 3 numeral 3.26 Decreto 302 del 2000)

**PILA PÚBLICA.** 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. (Art 3 numeral 3.27 Decreto 302 del 2000)

**RECONEXIÓN.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado. (Art 3 numeral 3.28 Decreto 302 del 2000)

**REGISTRO DE CORTE O LLAVE DE CORTE.** Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble. (Art 3 numeral 3.33 Decreto 302 del 2000)

**REINSTALACIÓN.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido. (Art 3 numeral 3.34 Decreto 302 del 2000)

**RED DE DISTRIBUCIÓN, RED LOCAL O RED SECUNDARIA DE ACUEDUCTO.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores. (Art 3 Numeral 5 Decreto 3050 de 2013)

**RED SECUNDARIA O RED LOCAL DE ALCANTARILLADO.** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles y llega

hasta la red matriz o primara de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores. (Art 3 Numeral 8 Decreto 3050 de 2013)

**RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ACUEDUCTO.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución locales o secundarias.

Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos. (Art 3 Numeral 6 Decreto 3050 de 2013)

**RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ALCANTARILLADO.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final.

Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de la empresa prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos. (Art 3 Numeral 7 Decreto 3050 de 2013)

**SERVICIO COMERCIAL.** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Art 3 numeral 3.35 Decreto 302 del 2000)

**SERVICIO ESPECIAL:** 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. (Art 3 numeral 3.37 Decreto 302 del 2000)

**SERVICIO INDUSTRIAL.** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden. (Art 3 numeral 3.38 Decreto 302 del 2000)

**SERVICIO OFICIAL.** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. (Art 3 numeral 3.39 Decreto 302 del 2000)

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO O SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE AGUA POTABLE.** Es la distribución 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. (Art 3 numeral 3.40 Decreto 302 del 2000)

**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. (Art 3 numeral 3.41 Decreto 302 del 2000)

**SERVICIO PROVISIONAL.** 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. (Art 3 numeral 3.43 Decreto 302 del 2000)

**SERVICIO RESIDENCIAL.** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. (Art 3 numeral 3.36 Decreto 302 del 2000)

**SERVICIO REGULAR.** Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual. (Art 3 numeral 3.42 Decreto 302 del 2000)

**SERVICIO TEMPORAL.** 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. (Art 3 numeral 3.44 Decreto 302 del 2000)

**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. (Art 14 Numeral 14.29 Ley 142 de 1994)

**SUSCRIPTOR.** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Art 3 numeral 3.46 Decreto 302 del 2000)

**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 presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes. (Art 3 numeral 3.47 Decreto 302 del 2000)

**USUARIO.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor. (Art 3 numeral 3.48 Decreto 302 del 2000)

**USUARIOS ESPECIALES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO.** 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. (Art 3 numeral 3.49 Decreto 302 del 2000)

**UNIDAD HABITACIONAL.** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar. (Art 3 numeral 3.50 Decreto 302 del 2000)

**UNIDAD INDEPENDIENTE.** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. (Art 3 numeral 3.51 Decreto 302 del 2000)

**UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS.** 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. (Art 3 numeral 3.52 Decreto 302 del 2000)

## CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO

El presente Contrato de Servicios Públicos tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de AQUALIA LATINOAMÉRICA S.A. E.S.P. con NIT 901.362.452-7, en adelante la Empresa o la persona prestadora, en favor del suscriptor y/o usuario en el predio o inmueble que se encuentre dentro del área de prestación del servicio (APS), a cambio de un precio en dinero.

## CLÁUSULA SEGUNDA. – EL SERVICIO

La Empresa prestara los servicios de:

Acueducto \_X\_ y alcantarillado \_X\_

## CLÁUSULA TERCERA. – INMUEBLE

La Empresa prestara el servicio en un inmueble: Urbano \_X\_ Rural \_X\_

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

## CLÁUSULA CUARTA. - ÁREA DE PRESTACIÓN

El área en la cual la Empresa prestará los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, corresponde al área geográfica que se encuentra dentro del perímetro urbano del municipio de San Andrés de Sotavento, departamento de Córdoba, según se ilustra en el siguiente mapa:

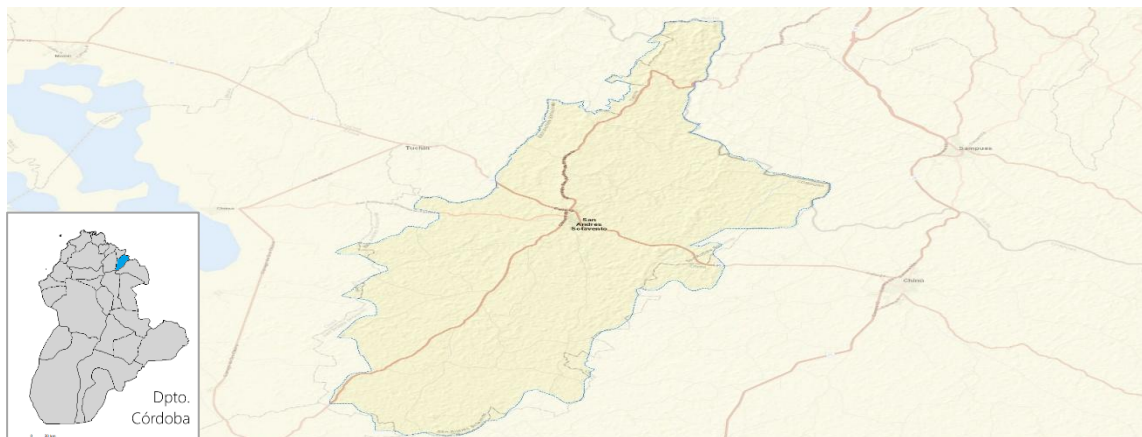


Imagen 1. Delimitación Geográfica del Municipio de San Andrés de Sotavento

Corregimientos: Tuchín, Caseríos de la florida, Arauca y Esmeraldas sur. De acuerdo, con el área de prestación establecido en el contrato de operación suscrito.

Se excluyen del área geográfica las zonas que cuenten con las siguientes características:

- a) Sectores catalogados como zonas de muy alto riesgo y alto riesgo.
- b) Sectores de Rondas de canales y/o quebradas, planicies de inundación de corrientes de agua naturales tales como ríos, lagunas, embalses, quebradas, caños o drenajes naturales o artificiales de aguas lluvias

## **CLÁUSULA QUINTA. – VIGENCIA DEL CONTRATO**

El Contrato de Servicios Públicos se pacta a término indefinido a partir de su perfeccionamiento, salvo que las partes decidan pactar el mismo a un término fijo el cual no podrá ser superior a dos (2) años o decidan darlo por terminado por las causales previstas en la ley y en este CSP.

## **CLÁUSULA SEXTA. - RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO**

Este contrato de servicios públicos domiciliarios se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, las condiciones uniformes, los acuerdos especiales que pacten las partes y lo establecido en el contrato de operación para la prestación de los servicios que actualmente se encuentran suscritos.

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

**PARÁGRAFO 2.** Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y las condiciones especiales pactadas con un suscriptor y/o usuario, se preferirán las condiciones especiales.

## **CLÁUSULA SÉPTIMA. - PARTES DEL CONTRATO**

Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, por una parte, la persona prestadora y por la otra, el suscriptor.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor

## **CLÁUSULA OCTAVA. – SOLIDARIDAD**

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante la Empresa y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificada la empresa y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

Igualmente, no habrá solidaridad cuando la Empresa, en caso de incumplimiento del suscriptor y/o usuario en el pago de las facturas de tres (3) períodos cuando sea mensual o dos (2) períodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

## **CLÁUSULA NOVENA. – PUBLICIDAD DEL CONTRATO**

El presente Contrato de Servicios Públicos será objeto de publicidad por parte de la Empresa para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta los servicios de acueducto y alcantarillado.

La Empresa dispondrá de ejemplares del Contrato de Servicios Públicos en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos [PQR], y entregará gratuitamente un ejemplar del contrato a cualquier suscriptor y/o usuario efectivo o potencial que lo solicite.

Adicionalmente la empresa publicará las tarifas vigentes, el plan de obras de inversiones que contractualmente debe ejecutar, la zona geográfica donde se compromete a prestar los servicios de acueducto y alcantarillado y a cumplir los estándares y metas de eficiencia de prestación de los servicios.

## **RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

### **CLÁUSULA DÉCIMA. – DERECHOS Y OBLIGACIONES**

Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de la **PERSONA PRESTADORA** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. – 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 al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
5. A la libre elección del prestador del servicio.
6. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de la persona prestadora, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
8. 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
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la empresa mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

**PARÁGRAFO.** El derecho contenido en el numeral 5 de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación de los servicios se realice bajo la figura de Área de Servicio Exclusivo.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. – 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. Exigir el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
3. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. – 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 el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula décima séptima del presente contrato.
2. 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.

3. 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 sistema de información comercial.
4. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
5. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
6. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
8. 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 la persona prestadora.
9. Permitir a la empresa el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
10. 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.
11. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
12. 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.
13. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
14. 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.
15. Mantener la cámara o cajilla del medidor de acueducto limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos que impidan o afecten la normal toma de lecturas y/o la verificación, revisión u operación del aparato de medida.
16. Cumplir las normas de vertimiento vigentes por parte de los usuarios que descargan Aguas Residuales no Domésticas, presentando la caracterización de sus vertimientos con la periodicidad establecida en la normatividad vigente.

## **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. – 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 a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el presente contrato.
2. Garantizar la presión mínima en la red de conformidad con lo previsto en el artículo 61 del Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] adoptado mediante Resolución N° 330 de 2017 modificada por la Resolución N° 799 de 2021 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
4. Prestar ayuda 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 Único 1077 de 2015 o cuando así sea solicitado formalmente ante la Empresa.
5. Investigar de oficio las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
7. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
8. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
9. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
10. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
11. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
12. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
13. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
14. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
15. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
16. Ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de la acometida nueva, su reposición o reparación. Esta financiación será de, por lo menos, treinta (36) meses, dando libertad al suscriptor y/o usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de servicios de acueducto y alcantarillado.

17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo, caso en el cual se deberá comunicar por escrito las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

## **COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. – FACTURACIÓN**

La factura de servicios públicos es la cuenta que la persona prestadora de los servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del contrato de servicios públicos. Por lo tanto, solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las presentes condiciones uniformes.

La persona prestadora facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente del contrato de operación suscrito. La factura de servicios públicos contendrá, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarla, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En todo caso, la factura que expida la empresa deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la empresa responsable de la prestación de los servicios y su número de identificación tributaria (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 de los servicios.
3. La dirección del predio al que se envía la factura.
4. El estrato socioeconómico que le corresponde al predio cuando el suscriptor sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los demás cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
10. La lectura anterior 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, se indicará la base

promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los seis periodos anteriores.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso.
13. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

**PARÁGRAFO.** – 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 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA], el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. – ENTREGA DE LA FACTURA

La Empresa entregara las facturas observando las siguientes condiciones:

- Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.
- Periodicidad: Mensual

**PARÁGRAFO 1.** –La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en el recibo. Si la factura no se entrega dentro de este término, el suscriptor y/o usuario solicitará un duplicado en los puntos de atención de la Empresa.

**PARÁGRAFO 2.** – La persona prestadora entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios

**PARÁGRAFO 3.** - El suscriptor y/o usuario verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el suscriptor y/o usuario informará de tal hecho a la Empresa.

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. – PAGO DE LA FACTURA

El suscriptor y/o usuario pagará oportunamente las facturas. En caso de que el suscriptor y/o usuario no reciba oportunamente la factura, solicitará a la Empresa una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al suscriptor y/o usuario del pago, salvo que la Empresa no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el suscriptor y/o usuario no pague la factura en el término fijado por la Empresa<sup>1</sup>, sin exceder 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, dará derecho a la Empresa a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

---

<sup>1</sup> Cláusula Vigésima Cuarta (Suspensión del servicio), numeral 3 literal a, del presente documento.

La Empresa no podrá exigir al suscriptor y/o usuario el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con la factura. Sin embargo, para interponer el recurso, el suscriptor y/o usuario acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

**PARÁGRAFO 1.** En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga la persona prestadora procederá previa comunicación al suscriptor y/o usuario, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

**PARÁGRAFO 2.** El suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. (Solo aplica si el usuario y/o suscriptor es no residenciales)

## **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. – CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR**

La persona prestadora podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. – COBROS NO AUTORIZADOS**

La persona prestadora no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrarle al suscriptor y/o usuario 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.

La devolución de cobros no autorizados al suscriptor y/o usuario observará lo dispuesto en el Título 5 de la Parte 8 del Libro 1 de la resolución CRA 943 DE 2021, o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

## **DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA. – PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

El suscriptor y/o usuario podrá presentar, ante la persona prestadora, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando

sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por la persona prestadora.

La persona prestadora resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la persona prestadora haya resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

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.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el suscriptor y/o usuario podrá interponer, ante la persona prestadora, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La persona prestadora, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

La persona prestadora no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

**PARÁGRAFO.** En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. – FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. Las peticiones, quejas y recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen, la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen, o reglamenten, así mismo, se tendrán en cuenta las costumbres comerciales de la Empresa en el trato con su clientela.

Las Peticiones, Quejas y Recursos [PQR] deberán ser presentadas por los suscriptores y/o usuarios, en la oficina dispuesta por la Empresa cuyos datos son los siguientes:

DIRECCIÓN:	Diagonal 7B N° 7 – 74 Calle del Comercio
BARRIO:	Centro
MUNICIPIO:	San Andrés de Sotavento
DEPARTAMENTO:	Córdoba
LÍNEA ÚNICA NACIONAL	01-8000-423601
CORREO ELECTRÓNICO:	<a href="mailto:pqr.cordoba@aqualia.com">pqr.cordoba@aqualia.com</a>
PÁGINA WEB:	<a href="http://www.aqualia.com">www.aqualia.com</a>
FUNCIONARIO RESPONSABLE:	Responsable Clientes

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

La Empresa realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

## FACULTADES DE LA PERSONA PRESTADORA

## CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

La persona prestadora podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO.** La Empresa no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. – SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994, en el Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015 y demás normatividad vigente, la empresa procederá con la suspensión del servicio (interrupción temporal) en los siguientes eventos:

1. **SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor o el propietario del predio, siempre y cuando convengan en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. 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 empresa; 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 empresa podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos: (i) 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; (ii) 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; y (iii) Por orden de autoridad competente.

La Empresa deberá informar a la comunidad o al usuario los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor que impida esa comunicación

3. **SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO:** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la empresa, en los siguientes eventos:
  - a) La falta de pago de la factura dentro del período de tiempo comprendido entre la fecha en que el suscriptor y/o usuario recibe la factura y la fecha de pago oportuno prevista en la misma, **siendo facultad de la empresa suspender el servicio por el no pago de la primera factura** en mora; salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.
  - b) La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
  - c) Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la empresa.
  - d) Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la empresa.
  - e) Proporcionar un servicio público a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.
  - f) Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la empresa.
  - g) Aumentar, sin autorización de la prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
  - h) Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
  - i) Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la empresa.
  - j) Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
  - k) Cancelar 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.

- l) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la empresa o del usuario.
- m) Impedir a los funcionarios, autorizados por la prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- o) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.
- p) Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la empresa.
- q) Efectuar sin autorización de la prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- r) Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.
- s) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.
- t) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente.

**PARÁGRAFO 1.-** En caso de suspensión del servicio por causas diferentes a la falta de pago de la factura, la empresa dejará en el inmueble una constancia donde se indique la causa de la suspensión y demás datos relacionados con el predio y la acción de suspensión, sin exceptuar causa alguna

**PARÁGRAFO 2.-** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa de la suspensión, y además deberá asumir y pagar el valor de la reinstalación para remunerar a la Empresa por los costos en que incurre con la operación, conforme al criterio establecido en la Resolución CRA 424 del 12 de julio de 2007<sup>2</sup> proferida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]

**PARÁGRAFO 3.-** Una vez el suscriptor y/o usuario haya eliminado la causa de la suspensión y haya asumido y pagado el valor de la reinstalación, la empresa deberá llevar a cabo el restablecimiento del servicio en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. – CORTE DEL SERVICIO**

La Empresa podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) periodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Empresa.

---

<sup>2</sup> Artículos integrados y unificados en la Resolución CRA 943 de 2021.

3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de la Empresa a realizar los cobros a que haya lugar.
4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la Empresa.
5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.
6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**PARÁGRAFO 1.** - De conformidad con el artículo 5 de la Resolución CRA 424 de 2007, compilado por el artículo 3.1.5 de la Resolución CRA 943 de 2021, cuando se trate de corte y reconexión bajo la tecnología de referencia de taponamiento de la acometida, la Empresa podrá cobrar por las actividades de corte o reconexión del servicio los siguientes valores, cada vez que haya lugar a las mismas:

- a) Corte: 2.4% del salario mínimo mensual legal vigente.
- b) Reconexión: 2.2% del salario mínimo mensual legal vigente.

En todo caso, para que se restablezca el servicio luego de un corte, no habrá lugar al cobro de cargos por una nueva conexión.

**PARÁGRAFO 2.** - Una vez el suscriptor y/o usuario haya eliminado la causa del corte y pague el valor de la reconexión, la empresa deberá llevar a cabo la reconexión del servicio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. – IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.**

La **PERSONA PRESTADORA** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

1. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.
2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. – REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS**

La Empresa reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte los servicios.

**PARÁGRAFO.** - Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, este pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la **PERSONA PRESTADORA**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. – COBRO DE INTERESES**

La **Empresa** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial.

## **MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. – MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

La empresa podrá modificar o actualizar el presente contrato de servicios públicos o sus anexos técnicos, cuando los desarrollos normativos impongan la necesidad de adecuar situaciones jurídicas específicas, o cuando las condiciones de prestación de los servicios lo demanden.

Por lo anterior, el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios, podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la Empresa cumpliendo con los siguientes requisitos:
  - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un (1) 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 1.** - 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.

**PARÁGRAFO 2.** - En virtud de lo establecido en el inciso 1° del artículo 131 de la Ley 142 de 1994, la empresa deberá informar con tanta amplitud como sea posible en el área de prestación de los servicios, sobre las condiciones uniformes que constituyen el presente contrato, durante el mes siguiente al momento en que se haga efectiva la modificación total o parcial.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA. – CESIÓN DEL CONTRATO**

La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

La Empresa podrá ceder el Contrato de Servicios Públicos cuando, con previo aviso al suscriptor y/o usuario de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. – TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la Empresa, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula vigésima quinta de este contrato.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA . - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las diferencias que surjan entre la persona prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

## **CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. – INSTALACIONES INTERNAS**

Todo predio o edificación nueva deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas negras domésticas y aguas negras industriales, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes<sup>3</sup>.

El suscriptor y/o usuario responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a la Empresa su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El suscriptor y/o usuario permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la Empresa para la correcta utilización de los servicios.

El suscriptor y/o usuario contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares.

---

<sup>3</sup> Artículo 2.3.1.3.2.1.4 Decreto 1077 de 2015.

Igualmente, será responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la Empresa 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 para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS], según lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto 302 del 2000.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. – PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES**

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato referidas a esos bienes.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. - ACOMETIDAS**

La Empresa autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. la Empresa podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. en edificios multifamiliares y multiusuarios, la Empresa podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los suscriptores y/o usuarios comunicarán a la Empresa cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. **Cambio de localización de la acometida.** la Empresa podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del suscriptor y/o usuario.

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

2. **Derivación de las acometidas.** el suscriptor y/o usuario no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la Empresa.

## CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. – MEDICIÓN

La Empresa realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del suscriptor y/o usuario, la cual constituirá la base de la facturación.

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 en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

1. **Obligatoriedad de los medidores de acueducto.** De ser técnicamente posible, cada acometida contará con el correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la Empresa, de conformidad con la regulación expedida por la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico – CRA. para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan tendrá medidor individual.

la Empresa 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 último caso, el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor y/o usuario.

2. **Medidores.** La Empresa podrá exigir que el suscriptor y/o usuario adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. el suscriptor y/o usuario podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y la Empresa los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas:

### A. Servicio de Acueducto:

Diámetro mínimo de la acometida de Acueducto:

DIÁMETROS DE LAS ACOMETIDAS	
DIÁMETRO DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN	DIÁMETRO DE LA ACOMETIDA
13 mm (1/2")	13 mm (1/2")
19 mm (3/4")	13 mm (1/2")
25 mm (1")	13 mm (1/2")
38 mm (1 y 1/2")	25 mm (1")
50 mm (2")	25 mm (1")
76 mm (3")	38 mm (1 y 1/2")
101 mm (4")	50 mm (2")
152 mm (6")	76 mm (3")
203 mm (8")	101 mm (4")
254 mm (10")	100 mm (4")
304 mm (12") o mas	152 mm (6")

### - Medidores de Acueducto:

Para instalaciones horizontales:

	Velocidad	<b>X</b>
--	-----------	----------

<b>Tipo medidor</b>	volumétrico Electromagnético Concéntrico Otro	
<b>Especificaciones adicionales del tipo de medidor</b>	Telemetría Prepago Otro	<b>X</b>
<b>Diámetro</b>	De ½" a 1 ½"	Pulgadas
<b>Caudal permanente (Q3)</b>	2,5 m3/h	
<b>Rango de medición (R)</b>	100	

Para instalaciones Verticales:

<b>Tipo medidor</b>	Velocidad volumétrico Electromagnético Concéntrico Otro	<b>X</b>
<b>Especificaciones adicionales del tipo de medidor</b>	Telemetría Prepago Otro	<b>X</b>
<b>Diámetro</b>	De ½" a 1"	Pulgadas
<b>Caudal permanente (Q3)</b>	2,5 m3/h	
<b>Rango de medición (R)</b>	100	

Para instalaciones de altos consumidores:

<b>Tipo medidor</b>	Velocidad volumétrico Electromagnético Concéntrico Otro	<b>X</b>
<b>Especificaciones adicionales del tipo de medidor</b>	Telemetría Prepago Otro	<b>X</b>
<b>Diámetro</b>	De 2" a 4"	Pulgadas
<b>Caudal permanente (Q3)</b>	2,5 m3/h	
<b>Rango de medición (R)</b>	100	

**B. Servicio de Alcantarillado: especificaciones técnicas:**

La tubería para la acometida de alcantarillado podrá ser en cualquier material aceptado por la Empresa, y se deben cumplir las normas técnicas NTC 1259, 2795, 3878, 3676 y 5012, para el material, las dimensiones, la inspección y ensayo, la instalación, etc. y además serán complementadas con las siguientes especificaciones:

DIÁMETRO MÍNIMO	PENDIENTE MÍNIMA	LONGITUD MÁXIMA
152 mm (6")	2%	10 metros

La medición del servicio público domiciliario de alcantarillado, será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado y se les haya exigido la instalación de medidores o estructuras de aforo. La EMPRESA podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, cuando el suscriptor y/o usuario se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas que utilizan el servicio de alcantarillado.

- 3. Instalación del medidor por primera vez.** La EMPRESA podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

La EMPRESA podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

- 4. Toma de lecturas y revisiones.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando la EMPRESA lo solicite.

La EMPRESA identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

La EMPRESA, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto la EMPRESA como el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren.

El SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO temporal, la EMPRESA podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

5. **Verificación de la condición metrológica de los medidores.** La EMPRESA asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

El SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO asumirá el costo de las revisiones solicitadas cuando no estén asociadas a desviaciones significativas.

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de la EMPRESA, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

6. **Calibración de Medidores.** La EMPRESA efectuará, directamente o a través de terceros, y 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.
7. **De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de una medición que permita facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se instalará un medidor general en la acometida y se calculará 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.

8. **Medidores para grandes consumidores no residenciales.** El SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
9. **Medidores para multiusuario.** El SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO de edificios catalogados como multiusuarios, sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colec-

tivo, podrán solicitar a la EMPRESA la instalación de medidores individuales. En este caso, el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO realizará, a su cargo, todas las obras requeridas por la EMPRESA para la instalación de los mismos.

La EMPRESA podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

10. **Cambio de medidor.** La EMPRESA podrá cambiar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO pagará a la EMPRESA, la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor, en un plazo máximo de seis (6) meses.

El SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de la EMPRESA, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO.

La EMPRESA entregará el medidor reemplazado al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, la EMPRESA lo requiera por un tiempo.

11. **Retiro del Medidor.** La EMPRESA comunicará al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, quien deberá firmarla.

Si el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la Empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la Empresa.

En todo caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, la EMPRESA entregará el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, adjuntando el resultado.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo lo realiza alguien diferente a la EMPRESA, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO enviará el medidor a la Empresa para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO presente un informe de calibración del equipo de medida, expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el numeral 3 de la presente cláusula. Si, por el contrario, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no presenta dicho informe, la EMPRESA podrá, a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

LA EMPRESA será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que la EMPRESA procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La EMPRESA registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO hubiere tomado las medidas allí establecidas, la EMPRESA podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

12. **Financiamiento.** La EMPRESA ofrecerá financiamiento al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO 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 y seis (36) meses, dando libertad al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de pactar periodos más cortos, si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a la EMPRESA, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatoria vigentes para cada estrato.

13. **Garantía.** La EMPRESA garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de

garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la EMPRESA, sin trasladarlo al SUScriptor Y/O USUARIO. Igualmente, la EMPRESA no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del SUScriptor Y/O USUARIO, una vez expirado el periodo de garantía.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. - CONDICIONES DE CALIDAD**

Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

- a. La calidad de agua potable suministrada por la Empresa cumplirá lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.
- b. La calidad de los vertimientos que el SUScriptor Y/O USUARIO disponga en redes de alcantarillado público, operadas por la Empresa, cumplirá con lo establecido en el Capítulo 3 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1076 de 2015, y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.
- c. La Empresa prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 18,5 horas día en el sector urbano. Esta continuidad rige a partir del 1 de agosto de 2025 y se incrementará conforme a las metas establecidas contractualmente, según lo indicado en la cláusula siguiente.
- d. La Empresa prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de quince Metros Columna de Agua (15 m.c.a.) en las zonas que se encuentren dentro del perímetro sanitario o de servicios públicos, y garantizará una presión aceptable en aquellas zonas que se encuentren por fuera de dicho perímetro, definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue-

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA. – METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO**

La Empresa se compromete a prestar el servicio público de acueducto, conforme a las metas y estándares contractuales fijados para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Andrés de Sotavento:

### **SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO URBANO**

Metas y Estándares Mínimos	Zona/Unidad	Linea Base	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año
		1/8/2022 a 31/7/2023	1/8/2023 a 31/7/2024	1/8/2024 a 31/7/2025	1/8/2025 a 31/7/2026	1/8/2026 a 31/7/2027	1/8/2027 a 31/7/2028	1/8/2028 a 31/7/2029	1/8/2029 a 31/7/2030	1/8/2030 a 31/7/2031	1/8/2031 a 31/7/2032	1/8/2032 a 31/7/2033	1/8/2033 a 31/7/2034	1/8/2034 a 31/7/2035	1/8/2035 a 31/7/2036	1/8/2036 a 31/7/2037	1/8/2037 a 31/7/2038
Calidad de Agua	NA / (%)	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%
Continuidad de acueducto	Zona Urbana Horas/Día	2,23	7,67	13,11	18,54	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Presión	NA / (%)	35	40	50	70	75	80	85	90	95	95	95	95	95	95	95	95
IANC	NA / (%)	68	62	56	50	44	34	33,64	33,27	32,91	32,55	32,18	31,82	31,46	30,97	30,49	30,00
Micromedición	NA / (%)	85	87	89	90	90	90	90	90	90	95	95	95	95	95	95	95

### SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO RURAL

Metas y Estándares Mínimos	Zona/Unidad	Linea Base	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año	Meta Año
		1/8/2022 a 31/7/2023	1/8/2023 a 31/7/2024	1/8/2024 a 31/7/2025	1/8/2025 a 31/7/2026	1/8/2026 a 31/7/2027	1/8/2027 a 31/7/2028	1/8/2028 a 31/7/2029	1/8/2029 a 31/7/2030	1/8/2030 a 31/7/2031	1/8/2031 a 31/7/2032	1/8/2032 a 31/7/2033	1/8/2033 a 31/7/2034	1/8/2034 a 31/7/2035	1/8/2035 a 31/7/2036	1/8/2036 a 31/7/2037	1/8/2037 a 31/7/2038
Calidad de Agua	NA / (%)	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%
Continuidad de acueducto	Zona Rural Horas/Veces Semana	8 / 3	18 / 3	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5	12 / 5
Presión	NA / (%)	35	40	50	70	75	80	85	90	95	95	95	95	95	95	95	95
IANC	NA / (%)	68	62	56	50	44	34	33,64	33,27	32,91	32,55	32,18	31,82	31,46	30,97	30,49	30,00
Micromedición	NA / (%)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

En cuanto a la prestación del servicio de alcantarillado, AQUALIA garantiza la prestación del servicio público de alcantarillado sanitario, acorde con las condiciones de continuidad definidas para el servicio de acueducto, mediante la operación eficiente y técnica de la infraestructura de alcantarillado sanitario.

## CLÁUSULAS ADICIONALES

### CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. - 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 del presente contrato. La formalización del contrato de servicios públicos no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia la presente cláusula.

### CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA. – ACUERDOS ESPECIALES

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

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

## **ANEXO I**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

#### **1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

El procedimiento para la recuperación de los consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio pretende recuperar el costo del servicio efectivamente consumido y del cual no se ha recibido el pago, de conformidad con los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994. Se garantizará al usuario y/o suscriptor el derecho al debido proceso, al derecho de defensa y demás garantías constitucionales y legales.

Siempre que se detecten irregularidades en las conexiones y/o medidores que incidan en el registro total del metro cúbico, así como anomalías en las condiciones de la prestación del servicio contratado con la Empresa, que afecten la correcta facturación de los consumos reales del predio, habrá lugar a que la Empresa realice las actuaciones para la recuperación de los consumos, su cobro y la normalización del servicio si a ello hubiere lugar, sin perjuicio de la aplicación de la sanción de suspensión por el incumplimiento del presente contrato.

En el presente anexo se dictarán los lineamientos para adelantar la actuación administrativa por el presunto incumplimiento al contrato de prestación del servicio, de acuerdo con las conductas que se señalan en el siguiente numeral.

#### **2. CONDUCTAS A LAS QUE SE APLICA EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR**

Son situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar:

- a) Conexiones o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad el servicio consumido.
- b) Retirar el medidor para generar un paso directo o cambiar el medidor por otro no autorizado por la Empresa.

- c) Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, o por alterar su normal funcionamiento.
- d) Conectarse al servicio de manera irregular no autorizada por la Empresa durante la vigencia del contrato o durante la suspensión o terminación del mismo o, cambiar de dirección del medidor (contra flujo).
- e) Abstenerse de notificar a la Empresa sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.
- f) Instalar dispositivos para evitar la medición, tales como imanes, guayas u otros elementos.
- g) Instalar acometidas paralelas para evitar que el flujo de agua pase por el medidor (Bypass).
- h) Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- i) Retirar, romper o alterar uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, entre otros, o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por la Empresa.
- j) Abstenerse de informar a la Empresa el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real.
- k) No notificar a la Empresa, sobre eventos consistentes en el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia.
- l) La conexión, adecuación o instalación de acometida o red local, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación del usuario, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por Empresa.

**PARÁGRAFO.** - Siempre que se verifique, la existencia de alguna de las situaciones descritas, se procederá a la realización del cálculo de los consumos dejados de facturar de acuerdo con el procedimiento establecido en este capítulo.

#### 4. DETECCIÓN DE ANOMALÍAS

Cuando la Empresa presuma la ocurrencia de cualquiera de las situaciones previstas en la cláusula anterior, se iniciará la diligencia de visita, el retiro del medidor o suspensión del servicio si es del caso. Para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:

##### 4.1. DILIGENCIA DE VISITA:

En los casos en que se presuma la ocurrencia de alguna de las situaciones previstas, la Empresa procederá a realizar visita al domicilio del suscriptor y/o usuario con el fin de verificar la conexión, el medidor y en general la situación de la red en su sitio de instalación.

Por lo anterior, la Empresa se ceñirá a lo previsto en los incisos tercero, y siguientes del artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, o la norma que los modifique, adicione o subrogue.

Seguidamente la Empresa procederá a verificar la conexión y el estado del medidor en su sitio de instalación.

En caso de encontrarse una presunta irregularidad del medidor, se procederá a su retiro y traslado al laboratorio designado por la Empresa.

En caso que quien recibe la visita se niegue a firmar el acta respectiva, el funcionario de la Empresa dejara constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor y/o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la Empresa.

#### 4.2. RETIRO DEL MEDIDOR:

La Empresa comunicará al suscriptor y/o usuario la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 1.13.2.2.4 de la presente resolución o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue

Una vez se lleve a cabo la operación de retiro, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor y/o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor y/o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor y/o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la Empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor y/o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la Empresa.

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

En todo caso, la Empresa deberá entregar al suscriptor y/o usuario dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado.

La Empresa instalará un medidor provisional; no obstante, en caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor y/o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las acciones pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

El suscriptor y/o usuario tendrá la opción de aceptar como permanente el medidor provisional o reemplazarlo por otro.

**PARÁGRAFO 1.-** En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

**PARÁGRAFO 2.-** Cuando un laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición se procederá a efectuar ensayo destructivo para determinar si la unidad de medida fue manipulada. Si el resultado de la verificación efectuada en un laboratorio acreditado garantiza el funcionamiento técnico y metrológico del medidor, éste podrá ser reinstalado. En los eventos que el diagnóstico del laboratorio sea medidor manipulado o mal estado la Empresa hará reposición del aparato de medida cargando.

#### 4. ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA TENDIENTE A RECUPERAR LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO

##### 4.1. ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA.

Con base en la liquidación realizada (de los consumos dejados de facturar), las pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, la Empresa comunicará al usuario el valor a recuperar por el servicio de acueducto, de alcantarillado y demás valores incurridos por la Empresa, mediante la reimpresión o expedición de la factura; asimismo, adjunto a la factura garantizará al suscriptor y/o usuario el acceso a las pruebas que dan lugar al cobro, el periodo objeto de recuperación y el derecho que le asiste al usuario de presentar reclamo sobre la factura dentro de los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

**PARÁGRAFO 1.-** En los casos que se compruebe dolo del usuario, la Empresa podrá recuperar el número de periodos en que logre demostrar la irregularidad.

**PARÁGRAFO 2.-** En los casos que se detecten las anomalías establecidas en las cláusulas anteriores, la Empresa podrá colocar elementos destinados a evitar el uso no autorizado del servicio y esos serán cobrados al usuario y/o suscriptor.

##### 4.2. OPORTUNIDAD PARA CONTROVERTIR EL COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.

El cobro por recuperación de consumos se materializará a través de un acto de facturación, por lo que a partir de ese momento y contra la factura correspondiente le asiste al suscriptor y/o usuario su derecho a reclamar conforme el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y posteriormente, la interposición de los recursos ordinarios de reposición y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo que el usuario y/o suscriptor tendrá la posibilidad de solicitar también en dichas instancias, las pruebas que aún considere necesarias.

Cuando se requiera práctica de pruebas por solicitud del usuario o por consideración de la Empresa se sujetará a lo previsto en la Ley 1437 de 2011 de conformidad con la remisión de la Ley 142 de 1994.

#### 5. PRUEBAS DE LA EXISTENCIA DE ANOMALÍAS

Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía que se constituya en presunto uso no autorizado del servicio, la Empresa procederá a realizar las actividades correspondientes que permitan establecer el incumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios Públicos por parte del suscriptor y/o usuario. Para efectos de lo anterior, se tendrán como pruebas las siguientes:

- a) Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida, en donde conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad y control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo.
- b) Análisis técnico del laboratorio debidamente acreditado, que permita identificar o detectar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del equipo de medida, o en los elementos de seguridad o control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo.
- c) Fotografías, vídeos y demás medios en los que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento y que sirvan para comprobar el uso no autorizado del servicio.
- d) Certificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente.
- e) Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.
- f) Mediciones efectuadas a nivel de macro medidor (si aplica).
- g) Cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme las reglas de la sana crítica.

Teniendo en cuenta las pruebas debidamente obtenidas por parte de la Empresa, se realizará el proceso de evaluación y verificación del caso en concreto.

**PARÁGRAFO.** - Si de la evaluación y verificación de las anomalías, se evidencia que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos de medición, el suscriptor y/o usuario se apropia de agua, en perjuicio de la Empresa, la misma podrá presentar las acciones penales pertinentes, para que las autoridades competentes investiguen la conducta de acuerdo con lo establecido en el artículo 256 del Código Penal, o la norma que la modifique, sustituya o adicione.

## 6. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO NO FACTURADO A LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS Y SU VALOR

El consumo dejado de facturar al suscriptor y/o usuario, los demás costos que la Empresa tuvo que incurrir por el incumplimiento del Contrato de Servicios Públicos por parte del suscriptor y/o usuario y los cargos adicionales asociados al incumplimiento del presente Contrato, se determinará de la siguiente manera:

**6.1. DURACIÓN.** La Empresa determinará el tiempo de duración de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calculará el valor de los consumos dejados de facturar. El suscriptor y/o usuario en la presentación del reclamo o recurso podrá probar ante la Empresa el tiempo de duración de la anomalía, para que se reliquide el valor de los consumos, de modo que cobije solo el tiempo real.

Cuando no sea posible determinar el tiempo de duración de la anomalía se presumirá que la duración de la anomalía es de cinco (5) meses.

6.2. CONSUMOS NO FACTURADOS. Con la finalidad de establecer los consumos no facturados se tendrá en cuenta la clase de uso, de la siguiente manera:

- a) **Uso residencial:** El cálculo se realizará utilizando cualquiera de las siguientes metodologías: con base en los consumos promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares para los cuales la estimación de consumo será tomada de estudios técnicos realizados por la Empresa, con base en aforos individuales a partir de mediciones de caudales realizadas en el inmueble del suscriptor y/o usuario, o con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario. Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al suscriptor y/o usuario en el mismo periodo de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.
- b) **Diferente al uso residencial:** La Empresa conforme al artículo 146 de la Ley 142 realizará el cálculo del consumo utilizando alguna de las siguientes metodologías:
  - i Con base en los consumos promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, es decir, suscriptores y/o usuarios con actividad económica similar y con diámetro de acometida similar y que no presenten consumos atípicos. Los cuales podrán ser calculados con base en estudios técnicos internos o externos,
  - ii Con base en aforos individuales a partir de mediciones de caudales realizadas en el inmueble del suscriptor y/o usuario.

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al suscriptor y/o usuario en el mismo periodo de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

- c) **Multiusuarios:** Cuando se trate de multiusuarios compuestos por unidades con clase de uso residencial, se aplica lo establecido para la clase de uso residencial para cada unidad independiente; en caso contrario se aplicará, además de lo previsto para la clase de uso residencial, lo establecido para la clase de uso no residencial de manera que el consumo dejado de facturar es la suma del consumo para cada clase de uso.
- d) **Volumen de alcantarillado:** El consumo dejado de facturar será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto.
- e) **Cobro de cargos adicionales:** Cuando se incurra en costos adicionales, como consecuencia del uso no autorizado del servicio, que afecte los elementos de seguridad y control, las acometidas y/o los medidores; así como cuando se requiera hacer suspensiones, cortes del servicio o recuperación de espacio público, la Empresa cobrará al suscriptor y/o usuario dichos costos.

6.3. APLICACIÓN DE LA TARIFA. Establecido el consumo dejado de facturar en metros cúbicos (m3), la Empresa determinará el valor de este consumo multiplicándolo por la tarifa correspondiente a la época del consumo y en el caso de multiusuarios aplicando la tarifa de la respectiva clase de uso a los volúmenes que resulten de aplicar el literal c. del numeral anterior.

## 7. TRANSACCIÓN O ACUERDO DE PAGO

La Empresa y los suscriptores o usuarios, podrán transar en cualquier etapa del proceso administrativo los valores de los consumos dejados de facturar. Para los efectos de lo anterior la Empresa cobrará al usuario las sumas tranzadas en consideración a las condiciones pactadas en las cláusulas contenidas en el contrato de transacción, y las sumas pactadas se cobrarán a través de las facturas del servicio expedidas al predio objeto del proceso administrativo, las cuales serán pagaderas en las fechas que figuren en el respectivo contrato.

El incumplimiento del suscriptor y/o usuario de las cláusulas contenidas en el contrato de transacción suscrito por las partes, durante tres (3) facturas del servicio consecutivas, da derecho a la Empresa a dar por resuelta la financiación realizada sobre los valores transados y consecuentemente incluir en la próxima factura el valor total de los consumos adeudados, sin tener en cuenta las concesiones realizadas en el contrato de transacción, junto con los intereses a que hubiere lugar. Así mismo, facultará a la Empresa para que inicie las acciones legales pertinentes para perseguir el cobro de lo adeudado.

## 8. COMPETENCIA JUDICIAL

Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el presente anexo, la Empresa podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar, especialmente las relacionadas con el tipo penal de defraudación de fluidos y poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente; así como adelantar los procesos ejecutivos pertinentes y conducentes para perseguir el pago de las obligaciones adeudadas por parte del suscriptor, propietario y/o usuario por concepto del consumo de acueducto y alcantarillado y demás cobros conexos a estos servicios.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de Representante legal para asuntos relacionados con usuarios y el aseguramiento de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado Gerente de Servicio – AQUALIA LATINOAMÉRICA S.A. E.S.P., el siete (07) de octubre del año dos mil veinticinco (2025).

---

**OSCAR EDUARDO GÓMEZ DUQUE**

**Representante legal para asuntos relacionados con usuarios y el aseguramiento de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado**

Gerente de Servicio – AQUALIA LATINOAMÉRICA S.A. E.S.P.