



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**

**SERVICIOS PÚBLICOS DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO**

**MUNICIPIO DE  
CERETÉ  
CÓRDOBA**

## TABLA DE CONTENIDO

CLÁUSULA PRIMERA.- DEFINICIONES.....	4
CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO .....	9
CLÁUSULA TERCERA.- NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO .....	9
CLÁUSULA CUARTA.- CELEBRACIÓN DEL CONTRATO .....	9
CLÁUSULA QUINTA.- PARTES DEL CONTRATO Y SOLIDARIDAD .....	9
CLÁUSULA SEXTA.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.....	10
CLÁUSULA SÉPTIMA.- VIGENCIA DEL CONTRATO.....	10
CLÁUSULA OCTAVA.- PUBLICIDAD DEL CONTRATO.....	10
CLÁUSULA NOVENA.- CESIÓN DEL CONTRATO.....	10
CLÁUSULA DÉCIMA.- ÁREA DE PRESTACIÓN .....	11
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- REQUISITOS GENERALES.....	12
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- SOLICITUD DE SERVICIOS .....	12
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- DESISTIMIENTO DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS.....	13
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	13
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS .....	14
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- INDEPENDIZACIÓN DE ACOMETIDAS .....	15
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- INSTALACIÓN Y REEMPLAZO DE MEDIDORES INDIVIDUALES .....	15
CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- MEDIDORES GENERALES O CONTROL .....	17
CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- DE LAS INSTALACIONES INTERNAS.....	17
CLÁUSULA VIGÉSIMA.- REVISIONES TÉCNICAS .....	18
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA .....	19
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO .....	21
CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- DERECHOS DE LAS PARTES .....	23
CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.....	23
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO .....	24
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN .....	26
CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS .....	26
CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- PERÍODO DE FACTURACIÓN Y ENTREGA DE LAS FACTURAS .....	27
CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- BIENES Y/O SERVICIOS A FACTURAR .....	27
CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- COBRO DE DEUDAS E INTERESES DE MORA.....	28
CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS .....	28
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS .....	29
CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- OPCIÓN DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS.....	29
CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN .....	30
CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA.- EXCEPCIONES A LA MICROMEDICIÓN.....	30
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO .....	31
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- CORTE DEL SERVICIO .....	33
CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA.- REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	34
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES .....	35
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.....	35
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA.- PETICIONES INCOMPLETAS .....	36
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA.- RECHAZO DE LAS PETICIONES.....	36
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES .....	36
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA.- RECURSOS.....	36
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS .....	37
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA OCTAVA.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES .....	37
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA NOVENA.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	38
CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO .....	38
CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA PRIMERA.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO .....	39

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA SEGUNDA.- ACUERDOS ESPECIALES .....	39
CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA TERCERA.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	39
CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA CUARTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....	40
ANEXO TÉCNICO.....	40
1 ZONA GEOGRÁFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO .....	40
2 CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS .....	41
3 CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS MEDIDORES .....	44
4. CONDICIONES DE CALIDAD, PRESIÓN Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO .....	50
5. CONSTRUCCIÓN DE REDES .....	53
CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA SEXTA.- ANEXO II.....	55
ANEXO RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.....	55
1. MARCO LEGAL .....	55
2. PROCEDIMIENTO.....	57
2.1 REVISIÓN DE ACOMETIDA, MEDIDOR E INSTALACIÓN HIDRÁULICA.....	57
2.2 VALORACIÓN DEL MATERIAL PROBATORIO .....	59
2.3 TRASLADO DEL MATERIAL PROBATORIO.....	60
2.4 DECISIÓN DE COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.....	61
2.5 NOTIFICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO .....	62
2.6 RECURSOS ADMINISTRATIVOS .....	63
2.7 TRANSACCIÓN O ACUERDO DE PAGO .....	64
2.8 COMPETENCIA JUDICIAL .....	65
RESOLUCIÓN N° 001 DE 2020.....	66

## **CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES**

### **CLÁUSULA PRIMERA.- 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 DE ACUEDUCTO:** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general incluido éste.

**ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria de la red local del servicio público y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector de la red local.

**ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA.** Acometida de acueducto o alcantarillado no autorizada por la empresa.

**ASENTAMIENTO SUBNORMAL:** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

**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 párrafo 2º 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.

**CAJA DE INSPECCIÓN.** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.

**CÁMARA O CAJILLA 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 de agua potable y la instalación domiciliaria y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

**CONEXIÓN:** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

**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.

**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.

**CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

**DERIVACIÓN FRAUDULENTO.** 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.

**DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA:** Aumento o reducción en los consumos en el período de facturación correspondiente, que comparados con los promedios de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si la facturación es bimestral o mensual, sean mayores a los porcentajes establecidos en la normatividad vigente.

**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

**FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS.** Es el documento mediante el cual la empresa establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelante 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.

**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.

**FUGA PERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**INSTALACIONES NO LEGALIZADAS:** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos.

**MEDIDOR:** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

**MEDIDOR INDIVIDUAL:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

**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.

**MEDIDOR GENERAL O TOTALIZADOR:** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

**MULTIUSUARIOS:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

**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.

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

**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.

**REINSTALACIÓN:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.

**RED LOCAL O 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.

**RED MATRIZ O 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 local o secundaria. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos.

**RED LOCAL O SECUNDARIA 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 primaria de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

**RED MATRIZ O 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

**SERVICIO COMERCIAL:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales en los términos del Código de Comercio.

**SERVICIO RESIDENCIAL:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

**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.

**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.

**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.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:** Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias de captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

**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.

**SERVICIO REGULAR:** Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

**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.

**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.

**SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de servicios públicos.

**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.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

**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.

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

**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.

**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.

## **CLÁUSULA SEGUNDA.- 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.

El(los) servicio(s) se prestará(n) en un inmueble: Urbano\_Rural \_  
Vereda: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_ Corregimiento: \_\_\_\_\_ Nombre: \_  
\_\_\_\_\_

## **CLÁUSULA TERCERA.- NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO**

De conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994, el presente es un contrato típico, uniforme, consensual y de adhesión, en virtud del cual la Empresa presta los servicios de acueducto y alcantarillado a cambio de un precio en dinero a usuarios no determinados; y hacen parte del presente contrato no solo las estipulaciones escritas en el mismo, sino todas las que la Empresa aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios.

## **CLÁUSULA CUARTA.- CELEBRACIÓN DEL CONTRATO**

Dada la naturaleza consensual, uniforme y de adhesión del presente Contrato de Servicios Públicos, el mismo existe desde que la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, siempre y cuando el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la Empresa.

Del mismo modo se entenderá que existe contrato de servicios públicos, en aquellos casos en que pese a no mediar solicitud del suscriptor y/o usuario, la empresa presta efectiva y legalmente los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

## **CLÁUSULA QUINTA.- PARTES DEL CONTRATO Y SOLIDARIDAD**

Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario.

El propietario o poseedor del inmueble en el que se presta el servicio, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo, no quede afectado al pago de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la

prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

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

El régimen legal del presente Contrato de Servicios Públicos, lo constituyen las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, por las condiciones especiales que pacten las partes por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

**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.- 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

## **CLÁUSULA OCTAVA.- 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

## **CLÁUSULA NOVENA.- CESIÓN DEL CONTRATO**

Cuando ocurra enajenación de un bien raíz urbano se entiende que hay cesión del Contrato de Servicios Públicos, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. Cuando medie enajenación del bien raíz, se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

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

La Empresa podrá ceder el Contrato de Servicios Públicos cuando en el mismo se identifique al cesionario. Igualmente, el contrato se podrá ceder cuando habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la persona prestadora no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

## **CAPÍTULO II - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **CLÁUSULA DÉCIMA.- 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 Cereté departamento de Córdoba, definido en el Plan Básico de Ordenamiento Territorial [PBOT].

**PARÁGRAFO 1.-** La Empresa prestará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a los predios o inmuebles que se encuentren dentro del perímetro urbano del municipio, el cual en ningún caso podrá ser mayor que el perímetro sanitario o de servicios públicos. Lo anterior de conformidad con lo previsto en el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997 y en el segundo inciso del artículo 31 de la misma ley.

**PARÁGRAFO 2.-** Los servicios públicos de acueducto y alcantarillado serán prestados por la empresa en las zonas rurales definidas en el Anexo Técnico Operativo del presente contrato, en las condiciones de calidad y continuidad que los sistemas lo permitan y/o posibiliten.

**PARÁGRAFO 3.-** Con el objeto de atender las necesidades de asentamientos subnormales sin urbanizador responsable y distantes de una red local de acueducto, la Empresa podrá suministrar agua apta para el consumo humano mediante el sistema de pila pública, previa solicitud de la respectiva Junta de Acción Comunal o Entidad Asociativa legalmente constituida, tal como se establece en el artículo 2.3.1.3.2.7.1.30 del Decreto Único N° 1077 de 2015. El costo de instalación, dotación, medidor, mantenimiento y consumo será a cargo de la respectiva junta de acción comunal o entidad asociativa, conforme lo establece el artículo 2.3.1.3.2.7.1.31 del Decreto 1077 de 2015.

**PARÁGRAFO 4.-** Cuando por orden judicial se deba garantizar el mínimo vital de agua a un predio o grupo de predios, que se encuentren por fuera del perímetro urbano y por ende por fuera del perímetro sanitario, o que se encuentren en asentamientos subnormales o ilegales; la empresa suministrará la cantidad de agua potable en los volúmenes ordenados por el juez de instancia, sin que se entienda, por el acatamiento y cumplimiento de la orden judicial, formalizado el presente contrato para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- REQUISITOS GENERALES**

Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado al hacerse parte del presente Contrato de Servicios Públicos, siempre y cuando tanto el predio como el solicitante se encuentren en las condiciones previamente establecidas por la Empresa

En consecuencia, para conectar y prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado se deberán reunir y cumplir los requisitos exigidos por la Empresa, habida cuenta que como en cualquier relación contractual la persona prestadora tiene derecho a saber quién es su contraparte comercial y cuáles son las condiciones en las que prestará los servicios en cuestión.

En cualquier caso, el solicitante de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado deberá demostrar que el inmueble cumple los requisitos previstos en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto Único N° 1077 de 2015.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- SOLICITUD DE SERVICIOS**

La solicitud para la conexión y prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la Empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer el tipo de sujeto que fungirá dentro del Contrato de Servicios Públicos.

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

Una vez registrada la solicitud de servicios con el respectivo formulario, se le informará al solicitante sobre los requisitos que debe cumplir y sobre los documentos que debe aportar para poder continuar con el trámite de aprobación de la solicitud.

La persona prestadora, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si se requiere la práctica de alguna prueba, informe o documento adicional para aprobar la solicitud de servicio, y se deberá informar así al interesado expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta definitiva.

La Empresa podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar al suscriptor potencial las condiciones que debería cumplir para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Cuando el inmueble para el que se solicita la conexión y prestación de los servicios públicos de acueducto alcantarillado se encuentre arrendado, el suscriptor potencial deberá obtener la autorización previa del propietario del inmueble y aportar la misma como requisito *sine qua non* para adelantar el trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 del Decreto Ley 19 de 2012<sup>1</sup>

**PARÁGRAFO 1.-** Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y alcantarillado no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter

**PARÁGRAFO 2.-** La empresa únicamente expedirá la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los servicios de acueducto y alcantarillado de que trata el artículo 2.3.1.2.4 del Decreto Único N° 1077 de 2015, para aquellos proyectos de urbanización que se encuentren dentro del perímetro sanitario o de servicios públicos definido en el Anexo Técnico del presente contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- DESISTIMIENTO DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS**

De conformidad con lo previsto en el artículo 18 del Capítulo I del Título II<sup>22</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), el sujeto que hubiese presentado una solicitud formal de instalación y prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, podrá desistir por escrito de la misma, siempre y cuando para la fecha en que se presente el escrito de desistimiento no se hubiese llevado la conexión e instalación de los servicios.

En caso de que la empresa hubiese ejecutado obras civiles tendientes la conexión e instalación de los servicios de acueducto y alcantarillado, para la fecha en que se presente el escrito de desistimiento, pero no se hubiese llevado a cabo la conexión e instalación definitiva de los servicios, la persona prestadora cobrará los valores de tales obras civiles.

En virtud de lo previsto en el artículo 17 del Capítulo I del Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se entenderá que el sujeto que presente una solicitud de instalación y prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, desiste tácitamente de la misma cuando la empresa lo hubiese requerido para que cumpla algún requisito o para que aporte algún documento específico, y no se atiende el requerimiento dentro del término otorgado.

### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

---

<sup>1</sup> Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

<sup>2</sup> Título sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015

La prestación real y efectiva de los servicios públicos objeto del presente contrato, se iniciará una vez el suscriptor haya cumplido con todos y cada uno de los requisitos técnicos y legales exigidos por la empresa, y se haya efectuado el pago de los aportes de conexión autorizados por el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 y definidos en el artículo 1.2.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 - modificado por el artículo 1º de la Resolución CRA 271 de 2003.

Con el propósito de incentivar la masificación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la empresa otorgará plazos para amortizar los aportes de conexión, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3.

En todo caso los costos de conexión domiciliaria, acometida y medidor de los estratos 1, 2 y 3 podrán ser cubiertos por el municipio, el departamento o la nación a través de aportes presupuéstales para financiar los subsidios otorgados a los residentes de estos estratos que se beneficien con el servicio y, de existir un saldo a favor de la empresa, se aplicarán los plazos establecidos en el inciso anterior, los cuales, para los estratos 1, 2 y 3, por ningún motivo serán inferiores a tres (3) años, salvo por renuncia expresa del usuario

Los costos directos de conexión, los cuales hacen parte de los aportes de conexión, son los costos en que incurre la empresa por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios para conectar un inmueble a los sistemas o redes de distribución de acueducto y alcantarillado existentes. También se consideran costos directos de conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos, en caso de presentarse<sup>3</sup>.

La iniciación en la prestación de los servicios solicitados no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde la fecha en que se verifica y aprueba el cumplimiento de los requisitos y el pago de los aportes de conexión, conforme a lo previsto en la presente cláusula.

**PARÁGRAFO.-** Para todos los efectos legales la obtención irregular o informal del(los) servicio(s) por parte de un usuario hace presumir la celebración del presente contrato y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo, sin perjuicio de la facultad que tiene la empresa para llevar a cabo el corte del servicio, de conformidad con lo previsto en el tercer inciso del artículo 141 de la Ley 142 de 1994.

### **CAPITULO III - ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES INTERNAS**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS**

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 o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos

---

<sup>3</sup> Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] – Concepto 22591 de 2017

bienes.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, la empresa no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

La acometida de acueducto es la derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble; y en edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

La acometida de alcantarillado es la derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.3.1.3.2.3.17 del Decreto Único 1077 de 2015, el costo de reparación o reposición de las acometidas de acueducto y alcantarillado estará a cargo de los suscriptores o usuarios, razón por la cual la empresa podrá llevar a cabo tales labores efectuando los cobros respectivos en la facturación, cuando así lo autorice expresamente el suscriptor y/o usuario

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- INDEPENDIZACIÓN DE ACOMETIDAS**

La empresa podrá exigir la independización de acometidas cuando lo estime necesario, para lo cual le corresponderá efectuar visita técnica y determinar si hay lugar a requerir tal independización, habida cuenta que los usuarios de acueducto y alcantarillado que no se encuentren en situación de imposibilidad técnica de medición individual están en la obligación de individualizar su medición.

La empresa se encuentra facultada para llevar a cabo la suspensión del servicio cuando el propietario o poseedor del predio se abstenga de llevar cabo la independización de acometidas, al configurarse una omisión en la medición por causas atribuibles al suscriptor y/o usuario, de conformidad con el inciso 4° del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En todo caso el suscriptor y/o usuario podrá acudir a la sede de la empresa, y solicitar que la empresa lleve a cabo la independización del servicio, caso en el cual los costos asociados a la misma serán cargados en las facturas que se expidan al nuevo código de cuenta, y adicionalmente podrá solicitar que el valor de dichos costos sea financiado.

En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa y expresa de la empresa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- INSTALACIÓN Y REEMPLAZO DE MEDIDORES INDIVIDUALES**

La medición real de los consumos mediante instrumentos técnicos adecuados, es un derecho y un deber que le asiste tanto a la prestadora del servicio como al suscriptor y/o usuario de forma correlativa; en consecuencia, todos los usuarios deberán contar con el respectivo medidor individual de consumo, a excepción de los usuarios que no puedan contar con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social,

o por ubicarse en zonas que se encuentren por fuera del área de prestación o en asentamientos subnormales.

En todo caso no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Los suscriptores y/o usuarios podrán adquirir el medidor y demás bienes y/o servicios necesarios para el reemplazo, reposición o reparación del mismo a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas para el tipo de usuario. Si la reparación o el reemplazo del aparato de medida la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo.

La empresa es la única que puede determinar el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

Cuando el equipo de medida sea suministrado por la empresa se garantizará su correcto funcionamiento por un período igual a la garantía otorgada por el fabricante de estos bienes, el cual en todo caso no será inferior a tres (3) años. En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho periodo, la empresa repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el usuario o suscriptor, excepto en los casos en que se compruebe manipulación del equipo de medida que genere como consecuencia la pérdida de la garantía y por ende el usuario asumirá los costos de reposición e instalación del instrumento de medición.

En aquellos casos en que el suscriptor y/o usuario adquiera el medidor de manera particular, deberá entregarlo a la empresa para que se lleve a cabo la respectiva revisión, homologación e instalación, y deberá asumir los costos de estas actividades. Cuando el suscriptor y/o usuario aporte el certificado de calibración del medidor adquirido de manera particular, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la Resolución CRA 413 de 2006, y si por el contrario no se aporta tal certificado, la empresa podrá con cargo al usuario calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

La prestadora de los servicios debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, la empresa podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.



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

**PARÁGRAFO 1.-** En aquellos casos en que sea necesario llevar a cabo el reemplazo del medidor, se aplicará el procedimiento y se tendrán en cuenta los parámetros establecidos en la normatividad vigente, en orden a garantizar el debido proceso y demás derechos que le asisten al suscriptor y/o usuario

**PARÁGRAFO 2.-** De conformidad con lo previsto en el tercer inciso del artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, cuando se lleven a cabo visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, la empresa le otorgará al suscriptor y/o usuario el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión, con una antelación de una (1) hora con respecto a la hora en que se lleva a cabo efectivamente la revisión o inspección

**PARÁGRAFO 3.-** El personal técnico - operativo de la empresa, es el único autorizado para llevar a cabo revisión, reposición o instalación de medidores; y en consecuencia, el suscriptor y/o usuario o en general terceros ajenos a la empresa no podrán intervenir, alterar, manipular, retirar o instalar el aparato de medida y demás elementos que conforman el centro de medición.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- MEDIDORES GENERALES O 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 medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- DE LAS 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. El diseño y la construcción e instalación de desagües, deberán ajustarse a las normas y especificaciones previstas en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] establecido mediante Resolución N° 0330 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y en el Código Colombiano de Fontanería

(Norma NTC-1500)

La instalación interna se define como el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

Por lo anterior, el mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la empresa, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

La instalación de tanques subterráneos, bombas de presión y cualquier clase de equipos al interior de una red interna, es un asunto que corresponde de forma exclusiva al propietario de la red, por lo que no puede imputársele a la empresa, sin perjuicio de los acuerdos privados que puedan alcanzar al respecto los propietarios y la prestadora de los servicios.

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].

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA.- REVISIONES TÉCNICAS**

En virtud de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, la empresa por iniciativa propia, deberá hacer en cualquier tiempo revisiones rutinarias al medidor y a las acometidas, para verificar su estado, su funcionamiento y realizar las normalizaciones del caso que aseguren una adecuada medición del consumo. Las revisiones que normalmente efectúe la empresa, corresponderán a la ejecución de planes de operación y mantenimiento, o control de pérdidas, razón por la cual su costo esta remunerado vía tarifa.

En el caso de que la revisión o inspección sea solicitada por el suscriptor y/o usuario, éste deberá asumir su costo, de conformidad con lo previsto en el segundo inciso del párrafo 1º del artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRA 151 de 2001, y conforme al criterio fijado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los Conceptos Jurídicos SSPD-OJ-2005-575 y SSPD-OJ-2013-456.

En consecuencia, se establecen los cobros por concepto de revisión o inspección técnica solicitada por el suscriptor y/o usuario que se indican a continuación expresados en Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes [SMDLV]:

CONCEPTO	VALOR EN SMDLV
REVISIÓN TÉCNICA GENERAL SOLICITADA POR EL USUARIO	1,5
REVISIÓN ESTADO DE FUNCIONAMIENTO DE MEDIDOR DE ACUEDUCTO	2
MANTENIMIENTO MEDIDOR DE ACUEDUCTO	2,5
MANO DE OBRA CAMBIO O REEMPLAZO DE MEDIDOR DE ACUEDUCTO	3

## **CAPITULO IV - DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- 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 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
3. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley, y con atención a la capacidad técnica y financiera de la empresa.
4. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa definida contractualmente.
5. 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.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos.
7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
8. Investigar de oficio las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. 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.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

15. 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. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
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. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. 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.
20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la normatividad vigente.
25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar 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, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, o garantizar los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta, sin embargo el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago

- de las sumas que no son objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
32. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la adecuada prestación de los servicios.
  33. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] y en el Código Colombiano de Fontanería.
  34. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del presente contrato.
  35. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
  36. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
  37. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna."
  38. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el presente contrato.
  39. Incluir en el contrato de servicios públicos las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de operación, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.
  40. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio -APS; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones.
  41. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el periodo que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos del contrato de operación

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO**

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el sistema de información comercial.
3. Informar a la prestadora de inmediato sobre cualquier cambio en las características,

- identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios.
4. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo, considerando que la medición se constituye en un derecho y un deber, tanto para los usuarios y/o suscriptores como para la empresa, de conformidad con lo establecido en el numeral 9.1 del artículo 9 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994
  5. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos; y abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio
  6. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a cargo de los usuarios no residenciales, siempre y cuando los valores facturados guarden relación directa con la prestación del servicio
  7. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
  8. Realizar el pago de los aportes de conexión cuando a ello hubiere lugar.
  9. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
  10. 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.
  11. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
  12. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
  13. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna. La copia de la factura será gratuita
  14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma
  15. 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.
  16. 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.
  17. 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.
  18. 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.

19. 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.
20. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.
21. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
22. 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.
23. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
24. 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.
25. 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
26. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar ante la Superintendencia de Servicios Públicos que se dispone de alternativas que no perjudican a la comunidad

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- DERECHOS DE LAS PARTES**

Se entienden incorporados en el presente contrato de servicios públicos los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, Decreto N° 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA**

Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994

5. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
6. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
7. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas
8. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible
9. Adoptar las medidas de suspensión, corte y cobro de intereses moratorios a que hubiere lugar por incumplimiento de obligaciones derivadas de la ejecución del presente contrato.
10. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
11. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- 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
3. A no ser discriminado por la persona prestadora.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A la libre elección del prestador del servicio.
6. A la medición de sus consumos reales, la cual se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario
7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación de los servicios.
8. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
10. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
13. A conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
14. 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.
15. 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
  16. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
  17. A presentar Peticiones, Quejas y Recursos [PQR] relativas al Contrato de Servicios Públicos, y a obtener respuesta oportuna y completa respecto de las mismas, de acuerdo con la normatividad vigente.
  18. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
  19. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
  20. A solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
  21. A participar en los comités de desarrollo y control social.
  22. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que asuma los costos correspondientes.
  23. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas".
  24. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
  25. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare".
  26. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio o reemplazo.
  27. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
  28. A solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, en los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare"
  29. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
  30. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
  31. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago de la factura.
  32. A que la empresa mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

33. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de nesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
34. A conocer los siguientes documentos relacionados con lo prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio -APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio, (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e inversiones

## **CAPITULO V – FACTURACIÓN Y MEDICIÓN**

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- PRINCIPIO GENERAL DE 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.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS**

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:

- a) El nombre de la empresa responsable de la prestación de los servicios y su número de identificación tributaria (NIT).
- b) El nombre del suscriptor, la dirección del predio al cual se le presta los servicios
- c) El estrato socioeconómico que le corresponde al predio cuando el suscriptor sea residencial, y clase de uso del servicio.
- d) El período de facturación indicando si es mensual o bimestral y fecha de expedición de la factura.
- e) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los demás cobros autorizados por la legislación vigente.
- f) La lectura anterior y lectura actual del medidor, y el promedio de los últimos seis períodos si la facturación es mensual o el promedio de los últimos tres períodos si es bimestral
- g) Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- h) Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- i) El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso.
- j) La liquidación del valor total
- k) La dirección a la que se envía la factura.
- l) El número de identificación del medidor al cual se presta el servicio.

- m) El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
- n) 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.
- o) El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
- p) Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.
- q) Base promedio con la cual se liquida el consumo cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo, no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- PERÍODO DE FACTURACIÓN Y ENTREGA DE LAS FACTURAS**

El período de facturación es mensual, y en consecuencia la factura física se entregará mensualmente en cualquier hora y día hábil en el predio al que se presta el servicio, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de expedición de la misma, para lo cual se tendrá en cuenta la dirección registrada en el sistema de información comercial. El conocimiento de la factura por parte del suscriptor y/o usuario se presumirá de pleno derecho cuando la empresa cumpla lo anterior.

**PARÁGRAFO.-** En el área urbana la factura se entregará en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente. En las zonas o áreas rurales, dispersas o atípicas, la factura se entregará en el predio o inmueble receptor del servicio o en el lugar acordado entre las partes.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- BIENES Y/O SERVICIOS A FACTURAR**

La factura que emita la empresa en desarrollo del contrato de servicios públicos, y en cuanto incluye cobros asociados a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, deberá ser pagada por alguno de los sujetos que son solidariamente responsables, de conformidad con lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación de los servicios, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediación, petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestadora de los servicios de saneamiento básico. Las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios aplicables por no pago procederán respecto del servicio que no sea pagado.

**PARÁGRAFO 1.-** De conformidad con lo previsto en el segundo inciso del artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la empresa llevará a cabo la suspensión del servicio cuando no se efectuó el 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.

**PARÁGRAFO 2.-** 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.

**PARÁGRAFO 3.-** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario

**PARÁGRAFO 4.-** La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo de suscriptores y/o usuarios de inmuebles no residenciales

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- COBRO DE DEUDAS E INTERESES DE MORA**

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos objeto del presente contrato, podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, toda vez que la factura de servicios públicos expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

En consecuencia, y para efectos de efectuar el cobro de las deudas derivadas de la prestación de los servicios, la empresa aplicará los procedimientos y criterios establecidos en el Manual de Recuperación y Depuración de Cartera, el cual incluye una etapa preliminar donde es factible otorgar una facilidad de pago, luego una etapa de cobro persuasivo y finalmente luego una etapa de cobro ejecutivo

Para efectos de establecer la procedibilidad de cobrar y/o condonar intereses de mora, así como las condiciones para el otorgamiento de facilidades de pago, etc., se aplicará integralmente el Manual de Recuperación y Depuración de Cartera de la empresa.

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS**

De conformidad con lo establecido en el artículos 9.1 de la Ley 142 de 1994 y en el primer inciso del artículo 146 de la misma ley, es derecho de los usuarios obtener de la empresa la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de los plazos y términos fijados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA], con atención a la capacidad técnica y financiera de la empresas o la categoría de del municipio establecida por la ley.

Por otra parte, el sexto inciso del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, prevé que en cuanto a los servicios de saneamiento básico y aquellos en que por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no exista medición individual, la comisión de regulación respectiva definirá los parámetros adecuados para estimar el consumo.

Es así como la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA], en la Resolución CRA 151 de 2001 - modificada por la Resolución CRA 271 de 2003, define la demanda del servicio de alcantarillado como la *"equivalente a la demanda del servicio 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"*. En consecuencia, la medición de los consumos de acueducto será establecida por la empresa con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en cada predio; y los consumos de alcantarillado serán establecidos aplicando la regla establecida en la regulación vigente, consistente en que por cada metro cúbico de acueducto se factura un metro cúbico de alcantarillado.

Para los casos de inmuebles, que constituyendo una sola unidad habitacional, se encuentren materialmente divididos, entendiéndose esta circunstancia como la existencia de unidades independientes, y existiendo una sola acometida de acueducto, el consumo facturable se determinará con base en la estricta diferencia de lecturas que registre el respectivo aparato de medida; contrario sensu, de existir en las unidades independientes el medidor respectivo para cada una de ellas, el cobro del servicio de alcantarillado se realizará con base en el consumo que registre cada medidor de acueducto.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS**

Desviación significativa se consumos se entiende como los aumentos o reducciones de consumos que comparados con los promedios de los consumos reales registrados de los últimos seis (6) períodos, sean mayores al treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m<sup>3</sup>) y sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m<sup>3</sup>)

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 desviación significativa.

Al preparar las facturas la empresa debe investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores reales registrados; y mientras se establece la causa de la desviación, la factura se hará con base en la de períodos anteriores del mismo usuario o en la de usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de la desviación las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al usuario, según sea el caso.

Con el objeto de investigar las causas de desviación significativa, la empresa podrá realizar la revisión en el momento de toma de la lectura, previa explicación al suscriptor y/o usuario de los derechos que le asisten y siempre cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la realización de la visita en ese momento, sin requerir un aviso previo para ello, y renuncie si es del caso a la posibilidad de contar con la asesoría de un técnico.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- OPCIÓN DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS**

Los suscriptores y/o usuarios que deseen acceder a la opción de medición de vertimientos para la facturación del servicio de alcantarillado, prevista en la Resolución CRA 800 de 2017 proferida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA], deberán presentar la respectiva solicitud ante la empresa anexando la información indicada en el artículo 3º de esta norma y además se deberán observar los criterios y parámetros establecidos en tal acto administrativo.

La empresa, como prestadora del servicio público domiciliario de alcantarillado, responderá la solicitud para acceder a la opción de medición de vertimientos, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud.

Los suscriptores y/o usuarios del servicio público domiciliario de alcantarillado a quienes se les apruebe una solicitud para acceder a la opción de medición de vertimientos y cumplan las condiciones establecidas en la Resolución CRA 800 de 2017, deberán mantenerse en esta opción durante un plazo mínimo de doce (12) meses, plazo que se prorrogará automáticamente por períodos iguales, excepto aquellos casos en que el suscriptor y/o usuario manifieste con una antelación mínima de un (1) período de facturación su intención de no continuar con la opción de medición de vertimientos.

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN**

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

1. Con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) períodos de facturación del mismo suscriptor y/o usuario, si hubiese estado recibiendo el servicio durante tales períodos y el consumo hubiese sido medido con instrumentos técnicos adecuados.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si las características de los otros suscriptores y/o usuarios fuere similar a la de quien se beneficia del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

**PARÁGRAFO.-** De conformidad con lo previsto en el cuarto inciso del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando no sea posible medir los consumos mediante instrumentos técnicos adecuados por causas atribuibles al suscriptor y/o usuario, la empresa podrá determinar el consumo facturable en las formas a las que se refiere la presente cláusula, o podrá efectuar el cobro del consumo estimado para el tipo de usuario previamente establecido mediante acto administrativo.

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA.- EXCEPCIONES A LA MICROMEDICIÓN**

En las zonas conformadas en su mayoría por usuarios de los estratos socioeconómicos uno

(1) y dos (2) que presenten niveles de micromedición inferiores al 50% de los usuarios pertenecientes a las mismas, en lugar de instalar micromedidor a cada usuario, la empresa podrán efectuar la sectorización física de las redes de distribución respectivas, y una vez realizada la sectorización podrá instalar macromedidor a la entrada del sector correspondiente para efectos de establecer el volumen de agua a ser distribuido proporcionalmente entre los usuarios del sector correspondiente que no estén micromedidos.

De otra parte, la empresa podrá exceptuar de la instalación de micromedidores a los usuarios de los estratos socioeconómicos uno (1) y dos (2), cuya factura de acueducto y alcantarillado correspondiente al consumo básico mensual establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] para el estrato uno (1) supere el 5% del salario mínimo mensual legal vigente y, para el estrato dos (2) supere el 7% del salario mínimo mensual legal vigente. El consumo de los usuarios exceptuados en aplicación del presente inciso será establecido con base en los consumos promedio de suscriptores o usuarios micromedidos del mismo estrato, o con base en aforos individuales.

## **CAPITULO VI - SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO**

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

De conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994, en el Decreto Único N° 1077 de 2015 y demás normatividad vigente, la empresa procederá con la suspensión del servicio 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.

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:

1. 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.
2. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
  3. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la empresa.
  4. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la empresa.
  5. Proporcionar un servicio público a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.
  6. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la empresa.
  7. Aumentar, sin autorización de la prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
  8. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
  9. 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.
  10. Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
  11. 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.
  12. 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.
  13. 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.
  14. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
  15. 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.
  16. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la empresa.
  17. Efectuar sin autorización de la prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
  18. 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.
  19. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.
  20. Incurrir en alguna acción u omisión que impida la medición real de los consumos mediante instrumentos tecnológicamente adecuados
  21. 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 reenumerar 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 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 TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- CORTE DEL SERVICIO**

El incumplimiento del contrato de servicios públicos por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. A continuación se precisan las causales de incumplimiento que traen como consecuencia el corte definitivo del servicio y la terminación del contrato

1. Atraso en el pago de tres facturas de servicios
2. Reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años
3. Acometidas fraudulentas o clandestinas
4. Demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio

**PARÁGRAFO 1.-** Para restablecer el servicio el suscriptor o usuario debe eliminar la causa del corte, y además deberá asumir y pagar el valor de la reconexión para reenumerar a la empresa por los costos en que incurre con la operación, conforme al criterio establecido en la Resolución CRA 424 de 2007 proferida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]

**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.

## **CAPITULO VII - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA.- CONCEPTO DE 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 el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, conforme se indica en la siguiente cláusula

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA.- REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Cuando se presenta falla en la prestación del servicio, el suscriptor y/o usuario tendrá derecho a las siguientes reparaciones:

- A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más dentro de un mismo período de facturación.
- A la indemnización de perjuicios que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

**PARÁGRAFO.-** El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa, y la indemnización de perjuicios debe ser solicitada ante la jurisdicción ordinaria y no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito

## **CAPITULO VIII - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA.- PRESENTACIÓN**

El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de la empresa en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

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:	CARRERA 4ª - LOCAL 106 CALLE SAN ANTONIO
BARRIO:	CENTRO
MUNICIPIO :	CERETÉ
DEPARTAMENTO:	CÓRDOBA
TELÉFONO FIJO:	7641555
TELÉFONO CELULAR:	3205234518
PÁGINA WEB:	AQUALATSAESP@GMAIL.COM
FUNCIONARIO RESPONSABLE:	COORDINADOR DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS [PQR]

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

cinco periodos.

Las Peticiones, Quejas y Recursos se presentarán en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos [PQR] que la empresa tiene dispuesta en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, e igualmente podrán ser presentadas verbalmente o por escrito, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, y no se requerirá presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES**

Teniendo en cuenta que por expreso mandato del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición, los requisitos mínimos que deben contener las mismas, son los previstos en el artículo 16 del Capítulo I del Título II<sup>4</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), los cuales se indican a continuación:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

El funcionario competente tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

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

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.**

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

Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información

---

<sup>4</sup> Título sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015

adicional, el interesado no se pronuncia al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**PARÁGRAFO.-** La empresa no podrá exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en sus archivos. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta.

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA.- PETICIONES INCOMPLETAS**

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

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA.- RECHAZO DE LAS PETICIONES**

Habrá lugar a rechazar las peticiones, quejas y recursos si son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES**

Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, y se responderá dentro del término legal. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA.- RECURSOS**

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

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

- de suspensión, terminación, corte, facturación que realice la prestadora de los servicios proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación.
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas
  4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
  5. Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
  6. La empresa podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.
  7. El recurso de apelación es subsidiario del recurso de reposición y en consecuencia deberá interponerse en el mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del acto administrativo debatido
  8. De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario

#### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

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

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la empresa reconocerá los efectos del silencio administrativo positivo, si no lo hiciere, el peticionario o recurrente podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la apertura de la respectiva investigación administrativa.

#### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA OCTAVA.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES**

A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011). Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código.

**PARÁGRAFO.-** La empresa no suspenderá o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado

al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

## **CAPITULO IX - MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA NOVENA.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

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

Cuando la empresa pretenda modificar total o parcialmente el presente contrato, deberá anunciar en la factura dicha modificación y en donde podrán consultarla, con una antelación de al menos un (1) mes a la fecha de modificación definitiva, salvo que la misma, tenga por sustento eventos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

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 QUINCUAGÉSIMA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

El incumplimiento del contrato de servicios públicos por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato de servicios públicos. A continuación se precisan las causales de incumplimiento que traen como consecuencia la terminación del contrato

1. Atraso en el pago de tres facturas de servicios
2. Reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años
3. Acometidas fraudulentas o clandestinas
4. Demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio
5. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario en el evento de falla en la prestación del servicio
6. Por declaración judicial relativa a la eficacia del vínculo contractual.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** En el procedimiento adelantado por la empresa para dar por terminado el contrato de servicios públicos por las causales previstas en los numerales 1, 2 y 3 de la presente cláusula, se garantizará el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al suscriptor y/o usuario; y la decisión de terminación será adoptada mediante acto administrativo debidamente motivado contra el cual procede el recurso de reposición y en subsidio apelación.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.-** La empresa puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

## **CAPITULO X – DISPOSICIONES FINALES**

### **CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA PRIMERA.- 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 QUINCUAGÉSIMA SEGUNDA.- 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.

### **CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA TERCERA.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la empresa usará los datos personales obtenidos con motivo de la formalización del contrato de servicios públicos en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994 y la consecuente prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgó. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los conexos y vinculados con la prestación de los servicios, deberá ser previamente informado y autorizado por el usuario titular del dato.

La empresa adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

Con la formalización del contrato de servicios públicos, los suscriptores y/o usuarios autorizan a la empresa para que por cualquier medio, envíe cualquier clase de información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, productos o promociones relacionadas con los mismos y/o cualquier otra información relacionada con el objeto de la empresa

## **CAPITULO XI – CLAUSULAS ESPECIALES**

### **CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA CUARTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las diferencias que surjan entre la empresa y cualquiera de los sujetos que hacen parte del contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del mismo, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre Peticiones, Quejas y Recursos [PQR], se someterán a decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

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

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

## **CAPITULO XII - ANEXOS**

### **CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA QUINTA.- ANEXO I**

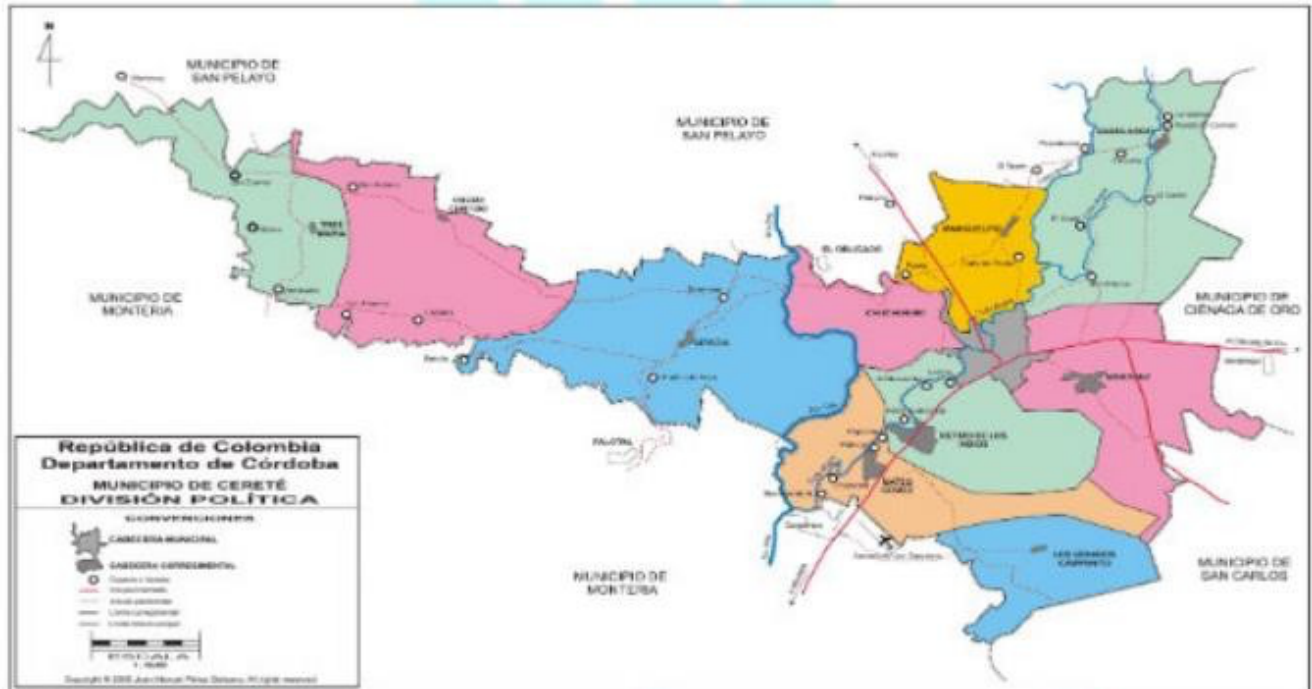
Hace parte del contrato de servicios públicos y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas precedentes, el siguiente:

#### **ANEXO TÉCNICO**

##### **1 ZONA GEOGRÁFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO**

La zona geográfica en la cual AQUALIA LATINOAMÉRICA S.A. E.S.P. prestará los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, corresponde al área que se encuentra dentro del perímetro urbano del municipio de Cereté departamento de Córdoba, definido en el Plan Básico de Ordenamiento Territorial [PBOT], sin perjuicio de lo previsto en los párrafos 2, 3 y 4 de la Cláusula Décima, según se ilustra en el siguiente mapa:





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
- c) Sectores que se encuentren por encima de la cota de servicio.

Cota de servicio: La Empresa prestará el servicio por debajo de la cota TREINTA (30)

## 2 CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

Para acceder a los servicios de acueducto y alcantarillado, se deben cumplir los requisitos establecidos en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015, los cuales se enlistan a continuación:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del

inmueble.

6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán tener una capacidad mínima de un (1) metro cúbico (m<sup>3</sup>) y disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas de almacenamiento y bombeo necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

En todo caso la empresa definirá la factibilidad técnica para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en las diferentes zonas del perímetro de servicio establecido con base en las directrices trazadas en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado o con base en cualquier estudio que reúna la idoneidad técnica requerida para el efecto, teniendo en cuenta las siguientes definiciones y parámetros:

**Área o predio urbanizable no urbanizado.** Son las áreas o predios que no han sido desarrollados y en los cuales se permiten las actuaciones de urbanización, o que aun cuando contaron con licencia urbanística no ejecutaron las obras de urbanización aprobadas en la misma.

**Área o predio urbanizado.** Se consideran urbanizados: (i) las áreas o predios en los que se culminaron las obras de infraestructura de redes, vías locales, parques y equipamientos definidas en las licencias urbanísticas y se hizo entrega de ellas a las autoridades competentes, (ii) Los sectores antiguos de las ciudades que con fundamento en planos de loteo, urbanísticos, topográficos y/o de licencias de construcción expedidas o aprobados por las autoridades competentes deslindaron los espacios públicos y privados y actualmente cuentan con infraestructura vial y de prestación de servicios públicos que posibilita su desarrollo por construcción, (iii) Los terrenos objeto de desarrollo progresivo o programas de mejoramiento integral de barrios que completaron su proceso de mejoramiento en los aspectos atinentes al desarrollo por urbanización, o que lo completen en el futuro, y (iv) Los asentamientos, barrios, zonas o desarrollos que han sido objeto de legalización y que completen la construcción de infraestructuras y espacios públicos definidos en los actos de legalización y hagan la entrega de las cesiones exigidas, salvo que no se hubiere hecho tal previsión.

**Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos.** Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de dos (2) años para que con base en él se tramite la licencia de urbanización.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.3.1.2.4 del Decreto N° 1077 de 2015, la empresa está en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los servicios de acueducto y alcantarillado cuando le sean solicitadas, siempre y cuando los predios para los cuales se solicitan los servicios se encuentra ubicados dentro de las áreas del perímetro de servicio, y se cumplan a cabalidad los requisitos previstos en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del mismo decreto.

En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación de la persona prestadora los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras.

La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a la empresa su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en el Plan de Ordenamiento Territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios. En estos casos, la empresa deberá hacer la supervisión técnica de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa.

En el evento en que el urbanizador acuerde con la empresa hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, éste se encuentra en la obligación de cubrirlos o retribuirlos. La empresa deberá decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición.

Es obligación de la empresa suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción. Para el efecto, deberán atender las disposiciones de ordenamiento territorial y adecuar su sistema de prestación a las densidades, aprovechamientos urbanísticos y usos definidos por las normas urbanísticas vigentes, sin que en ningún caso puedan trasladar dicha responsabilidad a los titulares de las licencias de construcción mediante la exigencia de requisitos no previstos en la ley. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

El estudio que adelante la empresa con el fin de resolver una solicitud de disponibilidad

inmediata de servicios, deberá ceñirse a determinar si cuenta o no con capacidad para atender las demandas asociadas a las solicitudes de servicios de acueducto y/o alcantarillado.

En relación con las características técnicas que se deben cumplir para acceder a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se debe tener en cuenta que las mismas se encuentran ampliamente definidas y detalladas en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500, normas que son de obligatorio cumplimiento tanto para la empresa como para los suscriptores y/o usuarios.

### **3 CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS MEDIDORES**

#### **3.1 ACOMETIDAS**

##### Acometida de acueducto:

La acometida de acueducto se define como la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble, y en edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general. Por su parte, la instalación domiciliaria de acueducto se encuentra definida como el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor, y para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del medidor general o colectivo.

En virtud de lo anterior, el propietario o poseedor del predio o el suscriptor y/o usuario es el responsable de la construcción, reposición, adecuación, reparación y/o mantenimiento de la instalación interna o domiciliaria tanto de acueducto como de alcantarillado incluida la acometida, y en tal virtud le corresponde asumir los costos que se deriven de cualquiera de estas acciones, previo el concepto favorable de la empresa y el pleno y cabal cumplimiento de los requisitos de carácter técnico previstos en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500.

A la empresa le corresponde establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

La construcción de la acometida de acueducto por primera vez consta de las siguientes etapas:

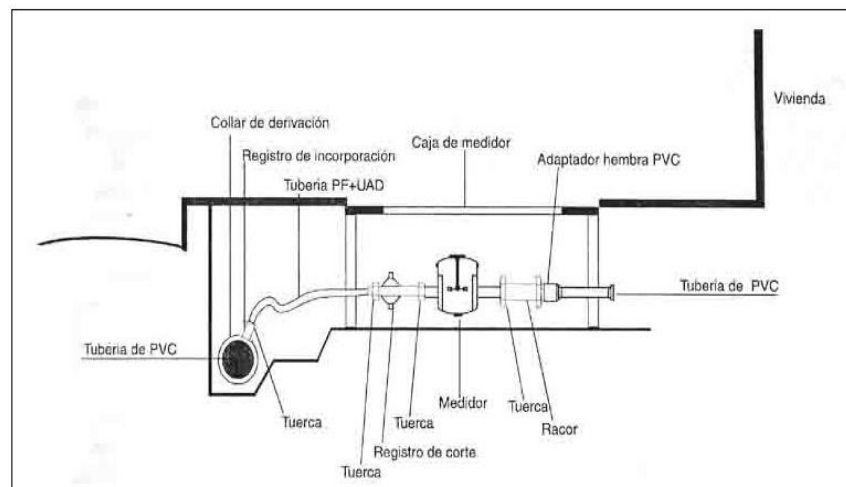
- Corte de pavimento (en caso de que exista)
- Demolición y retiro del andén, cordón, o escalas en concreto (en caso que se requiera)
- Excavación de la zanja para la colocación de la tubería
- Excavación del nicho sobre la tubería principal o de distribución

- Perforación de la tubería de distribución
- Extensión o colocación de la tubería y protección con una capa de arenilla
- Colocación del collar de derivación (si se requiere)
- Colocación de las llaves de incorporación, acera y contención
- Colocación del medidor, una vez las redes estén en servicio
- Construcción de la caja y colocación de la tapa metálica
- Empalme de la tubería extendida al medidor y del medidor a la tubería interna del suscriptor

Los diámetros de las acometidas de acueducto en función del diámetro de la tubería de la red de donde se realizará la derivación, son los que se presentan en la siguiente tabla:

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")

Técnicamente, la acometida de acueducto con diámetro mínimo de 1/2" estará constituida por un tramo de tubería de diámetro y características específicas, en consideración al caudal a suministrar; se deberá instalar una llave o registro de corte en la cajilla del medidor y los demás dispositivos que exige la norma técnica vigente, como se presenta en el siguiente gráfico:



Toda acometida de acueducto domiciliaria debe constar de los siguientes accesorios:

- Unión entre la acometida y la tubería de distribución: galápago o collar de derivación y registro de incorporación.
- Tubería en el diámetro diseñado de acuerdo con las necesidades del usuario
- Adaptadores PF+UAD; Machos, hembras
- Codos y nicles según necesidad
- Válvula antifraude
- Caja de andén o caja de pared para proteger el medidor y el registro de corte. Desde esta caja hacia adentro se inicia la instalación interna.
- Válvula de cheque en caso de posibilidad de contra flujo. ( esto no lo aporta la Empresa, sino el usuario, debido a que está después del medidor)

En todo caso la cajilla del medidor y todos los elementos instalados en la misma, como el medidor, llave o registro de corte, racores, universales, etc., únicamente podrán ser manipulados o intervenidos por el personal técnico de la empresa, y en tal virtud el propietario o poseedor del predio y/o el suscriptor o usuario de los servicios será responsable de cualquier intervención o manipulación indebida y no autorizada de dichos elementos o dispositivos.

El diámetro de las acometidas de acueducto diferentes al de una vivienda o un apartamento deberá obedecer a diseño de acuerdo con las necesidades del usuario, el cual deberá ser aprobado por La Empresa.

Antes de proceder a la instalación de todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias de la red de distribución de agua potable, deben someterse los medidores, las piezas especiales y accesorios a aprobación y homologación por parte de la prestadora del servicio. Para obtener la aprobación y homologación deben someterse todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias a pruebas de caudal y de presión tanto estática como dinámica.

#### Acometida de Alcantarillado:

La acometida de alcantarillado se encuentra definida como la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local. Por su parte la instalación domiciliar de alcantarillado se encuentra definida como el 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 local de alcantarillado

En este contexto, la acometida domiciliar de alcantarillado sanitario, como la caja, la tubería y el accesorio de empalme que transporta las aguas residuales desde la caja domiciliar hasta un colector secundario, generalmente son de 152 mm de diámetro para vivienda unifamiliar.

Las acometidas de alcantarillado se llevarán hasta el hilo interior del andén, donde se construirá la caja de inspección del predio. Esta caja tendrá una tapa removible a nivel de la superficie con el objeto de facilitar las labores de mantenimiento preventivo y correctivo. En las urbanizaciones el último tubo de la acometida de aguas residuales se pintará de

color rojo, para diferenciarla de la acometida de aguas lluvias y evitar conexiones erradas en el momento de hacer la conexión posterior a la red local o secundaria.

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

Cuando la tubería principal de alcantarillado sea de concreto, la conexión a la red principal se hará mediante una caja de empalme la cual tendrá una cañuela que derramará a la tubería principal formando un ángulo de 45 grados, en el sentido del flujo. También se podrá utilizar para este tipo de material elementos prefabricados diseñados especialmente para este tipo de empalme.

Las acometidas se conectarán al alcantarillado principal en el tercio superior del tubo cuando el diámetro de la red principal lo permita, de lo contrario se conectarán en su parte media superior. Cuando el alcantarillado principal sea del tipo separado y la red del inmueble sea del tipo combinado, se deberá construir un aliviadero con el fin de separar las aguas.

Los suscriptores o usuarios debe tener presente las obligaciones que les corresponden frente a la prestación del servicio de alcantarillado, y en tal virtud, evitar el uso inadecuado o agresivo del sistema de alcantarillado, y darles una adecuada disposición a los residuos sólidos para que los mismos no ingresen al sistema en cuestión.

Como parámetros comunes para las acometidas de acueducto y alcantarillado, la empresa puede realizar cambios en la localización y diámetro de las mismas, previo el pago de los costos que se generen por parte del suscriptor o usuario.

En todo caso, la empresa sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales; y podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

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

Luego, cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en

la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la respectiva acometida.

La prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

Toda conexión domiciliaria de alcantarillado deberá realizar el empalme a la red de colectores mediante una Ye, o Silla Ye. No se aceptan conexiones en Te, ni tubos de domiciliarias incrustados en el colector secundario. Las dimensiones de las cajas de inspección deberán obedecer a necesidades de los usuarios. Toda las cajas de inspección deberán tener tapa removible e identificable en el andén. No se aceptarán cajas en los antejardines ni en la calzada de las vías. Las cajas deberán ser impermeables.

### **3.2 MEDIDORES**

De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por 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 con dominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

En todo caso es obligación de los suscriptores o usuarios, la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación de los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua, y en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.



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

Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]

Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas para la instalación de los mismos, y la empresa podrá autorizar la independización del servicio en el caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas.

En todo caso la cajilla del medidor y todos los elementos instalados en la misma, como el medidor, llave o registro de corte, racores, universales, etc., únicamente podrán ser manipulados o intervenidos por el personal técnico de la persona prestadora de los servicios, y en tal virtud el propietario o poseedor del predio y/o el suscriptor o usuario de los servicios será responsable de cualquier intervención o manipulación indebida y no autorizada de dichos elementos o dispositivos.

Los tipo de medidores que pueden ser instalados en los predios son los que se presentan en la siguiente tabla, y dependerán de las condiciones de uso del servicios, en términos de demanda hidráulica, tipo de usuario, estado y características de las instalaciones internas, etc., conforme a lo previsto en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]<sup>5</sup> y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500.

MEDIDORES DE ACUEDUCTO			
	CLASE		
	VELOCIDAD	VOLUMÉTRICOS	HÍBRIDOS
TIPO	CHORRO ÚNICO	PISTÓN OSCILANTE	COMBINADOS
	CHORRO MÚLTIPLE	DISCO ROTATIVO	COMPUESTOS
	HÉLICE	RUEDAS OVALADAS	PROPORCIONALES
	TURBINA		
	ELECTROMAGNÉTICO		

<sup>5</sup> Reglamento adoptado mediante Resolución N° 0330 de 2017 proferida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

Solo podrán instalarse medidores de consumo de agua potable suministrados u homologados por la Empresa, que cumplan, cuando menos, las siguientes condiciones:

Instalaciones horizontales: Medidor de transmisión magnética, tipo velocidad, chorro único o chorro múltiple para los diámetro de  $\frac{1}{2}$ " a  $1 \frac{1}{2}$ ".

Totalizador de registro seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados.

Para instalaciones verticales: medidor tipo volumétrico, pistón oscilante para el diámetro de  $\frac{1}{2}$ " a  $1$ ". Totalizador de registro cerrado con lectura mixta por agujas y tambores numerados  
Para instalaciones de altos consumidores: medidores electromagnéticos para los diámetros de  $2$ " a  $4$ " Totalizador de registro seco cerrado al vacío con lectura digital.

Estos medidores deberán cumplir con las normas técnicas vigentes. El error máximo tolerado será:

- a) 5% en la zona inferior entre mínimo y caudal de transición
- b) 2% en la zona superior comprendida entre caudal de transición y caudal máximo

La prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, llevará cabo la verificación de la condición metrológica de los medidores con la periodicidad que sea necesaria para verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

Es atribución de la empresa, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

#### **4. CONDICIONES DE CALIDAD, PRESIÓN Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

La obligación principal que se desprende del contrato de servicios públicos a cargo de la empresa, es la prestación del servicio en condiciones de calidad y continuidad, tal y como lo establece el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, así: "*La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos*"

La calidad para el servicio de acueducto está asociada a dos circunstancias particulares y claramente diferenciables, a saber: la primera relacionada con la salubridad del agua pues conforme a la normatividad vigente se debe suministrar agua apta para el consumo humano, y la segunda relacionada con la presión de suministro. La continuidad hace referencia al suministro de agua potable durante las veinticuatro horas del día los siete días de la semana, sin embargo no se considera falla en la prestación del servicio, aquellas interrupciones o suspensiones que realice la empresa para llevar a cabo reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor.

Ahora bien, la calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto N° 1575 de 2007 "Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano" y la Resolución N° 2115 de 2007 "Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano" expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y por el Ministerio de Protección Social.

Por su parte, la calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto N° 3930 de 2010 "Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI -Parte III- Libro II del Decreto-ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones" expedido por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

El artículo 61 de la Resolución N° 0330 de 2017, por medio de la cual el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio adoptó el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS], establece que la presión dinámica mínima en la red de distribución debe ser de 10 m.c.a. en sistemas con poblaciones de diseño de hasta 12.500 habitantes, y para poblaciones de diseño de más de 12.500 habitantes la presión dinámica mínima debe ser de 15 m.c.a.

En consecuencia, la empresa garantizará la presión mínima de suministro 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.

A continuación se presentan las metas y estándares para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Cereté:

### **CERETÉ URBANO**

METAS Y ESTÁNDARES MÍNIMOS	ZONA/UNIDAD	LÍNEA BASE AÑO 2019	META AÑO 1 2020	META AÑO 2 2021	META AÑO 3 2022	META AÑO 4 2023	META AÑO 5 2024	META AÑO 6 2025	META AÑO 7 2026	META AÑO 8 2027	META AÑO 9 2028	META AÑO 10 2029
Calidad de Agua	NA / (%)	0.02%	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	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Presión	NA / (%)	65%	70%	70%	70%	70%	70%	80%	85%	90%	95%	100%
IANC	NA / (%)	68%	68%	67,0%	66,5%	66,0%	65,5%	55,0%	50%	47,5%	45%	40%
Micromedición	NA / (%)	80%	82%	84%	85%	87%	89%	91%	92%	94%	96%	100%

### **CERETÉ RURAL**

#### **Rural 1; Compuesto por; Las Marías y 19 de Marzo**

METAS Y ESTÁNDARES MÍNIMO	ZONA/UNIDAD	LÍNEA BASE AÑO 2019	META AÑO 1 2020	META AÑO 2 2021	META AÑO 3 2022	META AÑO 4 2023	META AÑO 5 2024	META AÑO 6 2025	META AÑO 7 2026	META AÑO 8 2027	META AÑO 9 2028	META AÑO 10 2029
Calidad de acueducto	NA / (%)	0.02%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%	IRCA <= 5%

METAS Y ESTÁNDARES MÍNIMO	ZONA/UNIDAD	LÍNEA BASE AÑO 2019	META AÑO 1 2020	META AÑO 2 2021	META AÑO 3 2022	META AÑO 4 2023	META AÑO 5 2024	META AÑO 6 2025	META AÑO 7 2026	META AÑO 8 2027	META AÑO 9 2028	META AÑO 10 2029
Continuidad de acueducto	Zona Rural 1 / Horas día. (3 veces por semana)	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	7,0	7,0	7,0	8,0	8,0
Presión	NA / (%)	25%	25%	25%	25%	25%	26%	28%	28%	28%	30%	30%
IANC	NA / (%)	70%	70%	69,0%	69,0%	67%	67%	65%	65%	65%	63%	63%
Micromedición	NA / (%)	33.0%	33.0%	33.0%	33.0%	33.0%	35.00%	35.00%	35.00%	38.00%	38%	38.0%

**Rural 2; Compuesto por; Mateo Gómez, Retiro de los Indios, Leticia, Palmira Papoche, El Quemado, Buenavista Quemado, Palmira margen izquierda**

METAS Y ESTÁNDARES MÍNIMO	ZONA/UNIDAD	LÍNEA BASE AÑO 2019	META AÑO 1 2020	META AÑO 2 2021	META AÑO 3 2022	META AÑO 4 2023	META AÑO 5 2024	META AÑO 6 2025	META AÑO 7 2026	META AÑO 8 2027	META AÑO 9 2028	META AÑO 10 2029
Calidad de acueducto	NA / (%)	0.02%	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 2 / Horas día	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
Presión	NA / (%)	67%	67%	67%	67%	67%	68%	69%	71%	72%	74%	75%
IANC	NA / (%)	70%	70%	69,0%	68,0%	65%	62%	60%	58%	56%	55%	50%
Micromedición	NA / (%)	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	75.0%	78.0%	80.0%	80.0%	80%

**Rural 3; Compuesto por; Manguelito, El Totumo, Chuchurubi-Rusia, Totumo, Via Caracas, Caño Padre, Rusia, Via Cerete-Lorica, Oriente, Caracas Comba**

METAS Y ESTÁNDARES MÍNIMO	ZONA/UNIDAD	LÍNEA BASE AÑO 2019	META AÑO 1 2020	META AÑO 2 2021	META AÑO 3 2022	META AÑO 4 2023	META AÑO 5 2024	META AÑO 6 2025	META AÑO 7 2026	META AÑO 8 2027	META AÑO 9 2028	META AÑO 10 2029
Calidad de acueducto	NA / (%)	0.02%	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 3 / Horas día (3 veces por semana)	10	10	10	10	10	12	12	12	12	12	12
Presión	NA / (%)	33%	33%	33%	33%	33%	34%	35%	35%	36%	37%	40%
IANC	NA / (%)	75%	75%	73%	73%	71%	70%	68%	68%	65%	65%	63%
Micromedición	NA / (%)	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	69.00%	69.00%	70.00%	70.00%	75%

**Rural 4; Compuesto por; Rabolargo, El Zapal, San Antonio, El Cedro, Marcelitas, Zarzalito**

METAS Y ESTÁNDARES MÍNIMO	ZONA/UNIDAD	LÍNEA BASE AÑO 2019	META AÑO 1 2020	META AÑO 2 2021	META AÑO 3 2022	META AÑO 4 2023	META AÑO 5 2024	META AÑO 6 2025	META AÑO 7 2026	META AÑO 8 2027	META AÑO 9 2028	META AÑO 10 2029
Calidad de acueducto	NA / (%)	0.02%	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 4 / 8 Horas día x (3 veces semana)	8	8	8	8	8	10	10	10	12	12	12
Presión	NA / (%)	53%	53%	53%	53%	53%	53%	54%	55%	57%	58%	60%
IANC	NA / (%)	70%	70%	69%	68%	68%	65%	64%	64%	62%	60%	60%
Micromedición	NA / (%)	59.0%	59.0%	59.0%	59.0%	59.0%	59.0%	60.0%	62.00%	62.00%	63.00%	65%

**Rural 5; Compuesto por; Vía Cerete- C. Oro - Cepillo - Chimborazo – Pueblecito**

METAS Y ESTÁNDARES MÍNIMO	ZONA/UNIDAD	LÍNEA BASE AÑO 2019	META AÑO 1 2020	META AÑO 2 2021	META AÑO 3 2022	META AÑO 4 2023	META AÑO 5 2024	META AÑO 6 2025	META AÑO 7 2026	META AÑO 8 2027	META AÑO 9 2028	META AÑO 10 2029
Calidad de acueducto	NA / (%)	0.02%	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 5 / 24 Horas día (3 veces por semana)	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Presión	NA / (%)	67%	67%	67%	67%	67%	67%	68%	69%	70%	70%	70%
IANC	NA / (%)	70%	70%	69,0%	68,0%	65%	62%	60%	58%	56%	55%	50%
Micromedición	NA / (%)	43.0%	43.0%	43.0%	45.0%	50.0%	55.0%	60.00%	65.00%	80.00%	85.00%	100%

### Rural 6; Compuesto por; Martinez I y II, Mata Perro, La Lucha, Media Tapa, Mata Perro, Alberto Saibis, 20 de Julio, Urb la Florida, Los Cañitos

METAS Y ESTÁNDARES MÍNIMO	ZONA/UNIDAD	LÍNEA BASE AÑO 2019	META AÑO 1 2020	META AÑO 2 2021	META AÑO 3 2022	META AÑO 4 2023	META AÑO 5 2024	META AÑO 6 2025	META AÑO 7 2026	META AÑO 8 2027	META AÑO 9 2028	META AÑO 10 2029
Calidad de acueducto	NA / (%)	0.02%	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 6 / 24 Horas día (3 veces por semana)	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Presión	NA / (%)	50%	50%	53%	53%	55%	55%	55%	58%	58%	58%	60%
IANC	NA / (%)	75%	75%	73%	73%	70%	70%	68%	68%	65%	63%	60%
Micromedición	NA / (%)	32.0%	32.0%	32.0%	32.0%	32.0%	32.0%	35.00%	37.00%	38.00%	40.00%	45%

### Rural 7; Compuesto por; Ceibitas - Coroza Argentina

METAS Y ESTÁNDARES MÍNIMO	ZONA/UNIDAD	LÍNEA BASE AÑO 2019	META AÑO 1 2020	META AÑO 2 2021	META AÑO 3 2022	META AÑO 4 2023	META AÑO 5 2024	META AÑO 6 2025	META AÑO 7 2026	META AÑO 8 2027	META AÑO 9 2028	META AÑO 10 2029
Calidad de acueducto	NA / (%)	0.02%	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 7 / 6 Horas día (3 veces por semana)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	8	8
Presión	NA / (%)	20%	20%	22%	22%	25%	25%	25%	25%	28%	28%	30%
IANC	NA / (%)	75%	75%	73%	73%	70%	70%	68%	68%	65%	63%	60%
Micromedición	NA / (%)	65.0%	65.0%	65.0%	65.0%	63.0%	63.0%	60.0%	60.0%	60.0%	60.0%	60.0%

## 5. CONSTRUCCIÓN DE REDES

La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante, La Empresa podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.

Las redes locales construidas serán entregadas a la empresa, para su manejo, operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.

Cuando La Empresa no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más

años para garantizar la estabilidad de las redes locales.

La Empresa podrá autorizar a los constructores y/o urbanizadores la construcción de las redes y demás obras necesarias para conectar uno o varios usuarios al sistema, de tal forma que el mayor valor asumido por el urbanizador y/o constructor, que excedan las necesidades de su proyecto, será reconocido por La Empresa.

Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas a La Empresa, para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa de La Empresa. En todo caso, la Empresa podrá realizar extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajo en las redes de acueducto y alcantarillado recibidas de terceros.

Las tuberías de acueducto no pueden estar ubicadas en la misma zanja de una tubería de alcantarillado sanitario o pluvial, y su cota de batea debe estar por encima de la cota clave del alcantarillado.

El constructor urbanizador debe instalar las redes de distribución de acueducto y de alcantarillado sanitario, previa aprobación del diseño por parte de la Empresa. Durante el proceso de instalación La Empresa efectuara supervisión al proceso de instalación para verificar el cumplimiento de especificaciones en materiales, mano de obra, equipo y procedimiento constructivo: Tanto el diseño como la instalación de redes y domiciliarias y la calidad de los materiales de las mismas, debe cumplir con lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. El empalme de la nueva con la red existente solo podrá ser ejecutado por personal de la Empresa. La extensión sólo debe hacerse por vías o fajas públicas.

En ningún caso el constructor puede operar las válvulas de las redes que ya tengan servicio, incluidas las de la urbanización misma.

Todas las tuberías y accesorios deben cumplir con las especificaciones establecidas en las normas técnicas vigentes.

La Empresa no realizará actividades de limpieza en los canales de aguas lluvias, con lo cual queda entendido que el contrato de servicios públicos no contempla obras de ampliación de infraestructura pluvial, ni drenaje urbano, ni la operación o mantenimiento de canales de aguas lluvias.

Por lo anterior los usuarios deberán construir los correspondientes mecanismos para la correcta evacuación de las aguas lluvias desde la vivienda hacia las cunetas dentro del espacio público o vías públicas según las determinaciones que adopte el municipio.

**PARÁGRAFO 1º.** La empresa podrá modificar este anexo de condiciones técnicas, por razones derivadas de la aplicación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, o por la ejecución del plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.

**PARÁGRAFO 2º.** El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidas al usuario y/o

suscriptor, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.

## CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA SEXTA.- ANEXO II

Hace parte del contrato de servicios públicos y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el siguiente:

### ANEXO RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

#### 1. MARCO LEGAL

El Contrato de Servicios Públicos es de naturaleza bilateral, uniforme y consensual lo que implica que se perfecciona con el acuerdo de voluntades sobre los elementos del contrato, esto es, la prestación del servicio y el precio, derivándose de lo anterior que se generen obligaciones para ambas partes. En efecto, el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 dispone en su inciso primero: *“Existe Contrato de Servicios Públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las situaciones previstas por la empresa”*.

La principal obligación que surge del Contrato de Servicios Públicos a cargo de quienes son solidariamente responsables<sup>66</sup>, es el pago del servicio efectivamente prestado por la empresa y recibido por el usuario, habida cuenta que ésta es la esencia del contrato en si como en efecto lo dispone el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos; *“Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados”*

En ese sentido, el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, prevé que no existirá ni está permitida la exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios para ninguna persona natural o jurídica, en efecto la norma en cita dispone lo siguiente: *“En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica”* (Subrayado fuera de texto)

Adicionalmente, el artículo 34 ídem dispone que está prohibido a las empresas de servicios públicos domiciliarios la prestación de servicios de manera gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo. Igualmente, el artículo 87.2 íbidem dispone que en virtud del principio de neutralidad cada consumidor tiene derecho a recibir el mismo tratamiento tarifario de cualquier otro usuario si las características de los costos que ocasionan a la empresa son iguales.

El contenido de estas normas en claro en señalar que todo costo que ocasione la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, pero no sólo eso, sino que quien consume un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal

---

<sup>66</sup> Conforme a lo previsto en el segundo inciso del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-558 de 2001, en los siguientes términos: *“Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 367 del Estatuto Supremo la prestación de los servicios públicos domiciliarios no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohijando la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”*

En este contexto, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, observando el debido proceso, pueden a través de la actuación administrativa recuperar los servicios (consumos) suministrados y no facturados, recuperación que en todo caso debe estar sujeta al término previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y siempre que se encuentren debidamente probados dentro del proceso administrativo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que nada impide a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, procurar el cobro unilateral de consumos efectuados y no pagados por el usuario, empleando para ello los mecanismos legales disponibles, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia T- 720 de 2005, así; *“Por las anteriores razones, esta Sala de Revisión considera que el cobro de la energía consumida dejada de facturar no corresponde a una sanción pecuniaria, ajustándose sí a las prerrogativas concedidas por los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994”* (Subrayado fuera de texto)

En el mismo sentido, el alto tribunal de la jurisdicción constitucional, en Sentencia C-060 de 2005, precisó que la onerosidad característica de la prestación de los servicios públicos, surge de la necesidad de favorecer la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia en la prestación del servicio. En dicha providencia, la Corte dijo;

*“(…) En aras de alcanzar el objetivo social establecido por el Estado, la ley optó por dotar, a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de una serie de potestades que les permitieran obtener el fin perseguido.*

*Pues bien, la facultad de cobrar servicios no facturados por error u omisión, es una de las tantas formas de autotutela que utiliza la administración, para cumplir con los objetivos planteados constitucionalmente.*

*Esta potestad, cuyo origen es el cobro del servicio consumido, no solo nace de la onerosidad característica de la prestación de estos servicios, sino igualmente de la necesidad de favorecer la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia en la prestación del servicio”*

Ahora bien, la Superintendencia de Servicios Públicos en diversos pronunciamientos ha precisado que tanto la suspensión y corte del servicio, como el cobro de los consumos dejados de facturar, son actuaciones que deben adelantarse respetando el debido proceso de conformidad con el Artículo 29 de la Constitución Política y lo previsto en la Ley 142 y demás normas concordantes.

En ese sentido, el debido proceso se garantiza cuando se le indica al investigado, en el



caso de servicios públicos domiciliarios al usuario, los medios de pruebas que serán utilizados por cada una de las partes; cuando se determinan los plazos y términos dentro de los cuales podrá actuar el usuario para realizar su defensa; cuando se motivan todos los actos que afecten a particulares; cuando se le dé a conocer al usuario la metodología de determinación del consumo dejado de facturar; y, entre otros, cuando se precisan las formas de notificación con indicación de los recursos, entre otros.

En consecuencia, en los eventos de la determinación de consumos dejados de facturar, debe garantizarse al usuario el derecho de defensa antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, desde cuando la empresa da inicio a la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos.

Luego, dentro del procedimiento de investigación de la anomalía que dará origen al cobro de los consumos dejados de facturar debe garantizarse (i) el derecho de defensa del usuario en todas las acciones que despliegue la empresa, (ii) que la decisión que culmine el proceso y conlleve a determinar a cuánto asciende el consumo no facturado esté debidamente motivada y que se encuentre igualmente explicada la metodología a aplicar para la determinación de lo consumido y no facturado, (iii) el conocimiento y ejercicio de su defensa frente a los medios de prueba que serán utilizados por cada una de las partes, y (iv) las formas de notificación con indicación de los recursos. Lo anterior, con el objetivo de realizar una actuación administrativa por parte de la empresa en donde al usuario se le respete y en consecuencia pueda ejercer su derecho a la defensa antes de la expedición y cobro de la factura.

## **2. PROCEDIMIENTO**

Con el propósito de cobrar los consumos que se hubiesen realizado en un determinado predio y que no se hubiesen facturado en debida forma, AQUALIA LATINOAMÉRICA S.A. E.S.P. llevará a cabo el procedimiento que se describe en el presente acápite.

### **2.1 REVISIÓN DE ACOMETIDA, MEDIDOR E INSTALACIÓN HIDRÁULICA**

Conforme a los artículos 135, 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, la empresa está facultada para hacer visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Las visitas de inspección y verificación, pueden realizarse por solicitud del usuario, o de oficio por la empresa, a los inmuebles en donde se preste los servicios de acueducto y alcantarillado.

Una vez presente el personal autorizado en el inmueble, para realizar la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida, el personal técnico deberá identificarse con su cédula de ciudadanía y/o el carné de la empresa y le suministrará al suscriptor y/o usuario, o a la persona que atienda la visita, si ésta lo requiere, un número telefónico a fin de confirmar la diligencia.

En virtud de lo dispuesto en la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]; cuando la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida se origine por causa de anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas para verificar el

estado y funcionamiento de los mismos, el personal autorizado de la empresa le informará al suscriptor y/o usuario la razón de la visita y de su derecho de solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión

El acta de inspección y verificación de las instalaciones y equipo de medida que deberá elaborar el funcionario de la empresa contendrá, como mínimo la siguiente información: objeto de la visita, fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del suscriptor y/o usuario, número de equipo de medida, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el equipo de medida, constancia de las correcciones que se realicen, observaciones y/o recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos y la ratificación suscrita por parte del suscriptor y/o usuario que le fue concedida la oportunidad de estar asistido técnicamente.

En caso de encontrarse alguna irregularidad o anomalía en la acometida, en el equipo de medida, en la instalación hidráulica o en los elementos de seguridad, la empresa deberá registrar este hecho en el acta respectiva, y si ha bien lo determina, podrá retirar temporalmente el equipo de medida e instalar un equipo provisional, de lo cual se dejará constancia en el acta, dejándole copia al usuario.

A continuación se establecen los tipos de irregularidades o anomalías, que se pueden encontrar en las acometidas y/o en el equipo de medida de los suscriptores y/o usuarios, sin perjuicio que puedan encontrarse otro tipo de anomalías que igualmente faculden a la empresa para procurar el cobro de consumos no facturados:

- Acometida no Autorizada: Es la conexión a las redes de acueducto o alcantarillado operadas por la empresa de forma clandestina o no autorizada.
- Derivación no Autorizada: Es la ramificación, división o desviación realizada a partir de una acometida evitando la medición total o parcial del servicio suministrado.
- Reconexión no Autorizada: Es el restablecimiento del servicio de acueducto sin autorización de la empresa, cuando el mismo hubiese sido suspendido por causas atribuibles al suscriptor o usuario por incumplimiento del contrato
- Aumento de diámetro de la acometida: Es el aumento no autorizado por la empresa del diámetro de la acometida.
- Servicio Directo: Consistente en el retiro o intervención fraudulenta del medidor o la acometida con el objeto de obtener el suministro de agua de forma directa sin marcación de lecturas en el aparato de medida
- Interconexión de predios no autorizada: Se presenta cuando el predio de un suscriptor y/o usuario abastece de forma temporal o permanente el servicio de acueducto a otro predio sin autorización de la empresa.
- Cambio de Uso: Se presenta cuando se le da al servicio un uso distinto al convenido con la empresa.
- Anomalías en el equipo de medida: Cúpula perforada, Imán instalado – visible, Turbina con aspas recortadas, Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería), Cuchilla incrustada en el campo magnético, Piñones del tambor numerado con dientes eliminados, Alambre o cualquier otro objeto incrustado hacia el interior de la turbina, Agujas o diales desprendidos, Medidor parado o frenado, Cúpula quemada,

Medidor sin cúpula, Medidor en contraflujo, etc.

En caso de que la empresa llegase a retirar el equipo de medida para verificar su funcionamiento, deberá tomar las medidas necesarias para garantizar el cuidado y protección del mismo en una tula, bolsa o empaque que lo salvaguarde después de su retiro, buscando siempre asegurar la cadena de custodia.

Ante la existencia de una irregularidad o anomalía en un predio de un potencial suscriptor, la empresa podrá, previo análisis de la situación técnica y legal del inmueble y de la capacidad del potencial usuario, legalizar el servicio, ejecutando las obras necesarias para acondicionar la acometida y medir los consumos con los equipos de medida que reúnan las condiciones técnicas exigidas, cuyo costo será asumido por el usuario, para el efecto, solo bastará la firma del responsable del predio o potencial suscriptor en el acta de inspección y verificación en la que se halla consignado el hallazgo irregular por la Empresa. Si el inmueble en el que se legalizan los servicios de acueducto y alcantarillado corresponde a los estratos 1, 2 y 3, se podrá financiar automáticamente los costos de conexión y del equipo de medida hasta 36 meses mediante la factura de venta, o un tiempo menor si así lo manifiesta por escrito el suscriptor o usuario.

Es de suma importancia precisar que en virtud de lo establecido en las normas legales vigentes, la revisión o inspección de la acometida, el medidor o la instalación hidráulica de un determinado inmueble debe estar soportada mediante la suscripción de la respectiva acta, la cual a su vez se considerada legal cuanto es firmada por una persona mayor de edad y plenamente capaz. No obstante, en el caso de que el usuario o la persona que atienda la inspección se niegue a firmar el acta, el funcionario responsable deberá dejar constancia de ello.

Lo anterior, teniendo en cuenta que cuando una persona se niegue a firmar el acta de revisión, es procedente aplicar el artículo 315 del Código de Procedimiento Civil, en el sentido de que el funcionario de la empresa deberá dejar constancia escrita de tal situación.

Cuando al momento de la revisión de equipos de medida e instalación del usuario, éste no se encuentra en el inmueble o se encuentre un menor de edad, o el inmueble se encuentra cerrado, el personal técnico de la empresa procederá a tomar los registros visuales o gráficos que sean del caso, dejará una constancia de la visita y le informará al usuario la programación de la revisión técnica con el fin de permitir su participación, la cual podrá realizarse dentro de las 24 horas siguientes a la visita inicial.

En tales eventos, la empresa podrá revisar la condición externa de la instalación hidráulica y el estado de la red de uso general a la que se encuentra conectado el usuario y en los casos que detecte irregularidad y/o intervención de ductos o derivaciones directas que ingresan al inmueble tomará evidencias mediante registro fotográfico o fílmico, y dejará constancia de las evidencias encontradas y la visita practicada.

## **2.2 VALORACIÓN DEL MATERIAL PROBATORIO**

Una vez recaudadas las pruebas correspondientes, tales como el acta de revisión, el informe de laboratorio, fotografías videos, etc., el funcionario competente deberá valorar las

mismas bajo el criterio de la sana crítica, y en todo caso observando los siguientes parámetros:

➤ **Anomalías o irregularidades detectadas en terreno**

Cuando la anomalía o irregularidad encontrada en terreno corresponda a la obtención del servicio de manera directa por medio de acometida intervenida, se deberá verificar que en el acta única de revisión se encuentre establecido el diámetro del tubo y la cantidad de puntos hidráulicos que se sirven del mismo (aforo).

Los daños o anomalías en los elementos externos del medidor, tales como tapas rotas o deterioradas, sellos rotos o en estado irregular, etc. no son suficientes para demostrar que la totalidad del agua suministrada al predio hubiese sido dejada de registrar por el medidor. Por lo tanto, para este tipo de casos es necesario retirar el medidor para su valoración por parte del laboratorio, y luego aplicar los parámetros a tener en cuenta para los casos de anomalías o irregularidades en el aparato de medida

➤ **Anomalías o irregularidades detectadas en el medidor**

Para el caso de daños o anomalías en el medidor, el único caso en el que procede la recuperación o cobro de consumos no registrados y por ende no facturados, es cuando se demuestra con absoluta contundencia que el aparato de medida no reunía las condiciones técnicas necesarias para medir correctamente los consumos, para lo cual se deben realizar las pruebas técnicas y metrológicas que sean necesarias, además de la verificación tanto de lo elementos internos como externos del aparato de medida.

### **2.3 TRASLADO DEL MATERIAL PROBATORIO**

Una vez valorado el material probatorio por parte del funcionario responsable del procedimiento de cobro de consumos dejados de facturar, se deberá garantizar el derecho de defensa y el debido proceso del suscriptor o usuario, para lo cual dará traslado a quienes hacen parte del Contrato de Servicios Públicos de todas y cada una de las prueba recaudadas, y además se deberá explicar en qué consisten los hallazgos encontrados y demás aspectos que resulten pertinente para efectos de garantizar el ejercicio pleno de tales derechos.

El inicio de la actuación administrativa será comunicada por escrito al suscriptor y/o usuario, mediante mensajería especializada o por cualquier medio idóneo y contendrá como mínimo:

- Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa señalando el resultado de la valoración del material probatorio.
- Las estipulaciones específicas del Contrato de Condiciones Uniformes que han sido presuntamente infringidas por el suscriptor o usuario
- Una síntesis del procedimiento que se adelantará para establecer si existe un incumplimiento al presente contrato y/o para adelantar el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar.
- Mención del derecho de defensa y contradicción que le asiste al suscriptor y/o usuario, es decir, de presentar descargos y las pruebas que considere pertinentes para

desvirtuar los cargos que se le imputan o que le represente un eximente de responsabilidad frente al hallazgo.

El usuario puede ejercer válidamente el derecho de defensa en cualquier momento de la actuación administrativa, siempre y cuando no se haya expedido aún la decisión que ponga fin a la misma, bien sea manifestándose frente a los hechos o las pruebas aportadas por la empresa en el documento de inicio, o bien frente a cualquier prueba que haya sido solicitada en el transcurso de la actuación y haya sido practicada.

En el evento en que el usuario requiera la práctica de pruebas, se podrá ordenar el decreto y practica de las mismas, siempre que éstas sean conducentes, pertinentes y útiles para esclarecer los hechos investigados, o por el contrario, la empresa deberá comunicar el rechazo de las pruebas por inconducentes. Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código General del Proceso.

## 2.4 DECISIÓN DE COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

La expedición del acto administrativo por medio de la cual se efectúa el cobro de consumos dejados de facturar, debe ser debidamente motivado con el fin de que prevalezca el derecho de defensa y el debido proceso. En consecuencia, la decisión de cobro debe depender de circunstancias objetivas, tales como; i) el análisis de las pruebas que sustentan las irregularidades y/o anomalías encontradas en el medidor y/o la instalación hidráulica y la manera como afectaron el normal registro del agua suministrada al predio, (ii) la aplicación taxativa de las disposiciones contenidas en el presente anexo que prevén el cobro de consumos no registrados, y (ii) el cálculo de la cantidad de agua no registrada con las correspondientes operaciones aritméticas y el correspondiente valor del consumo no facturado.

En consecuencia, se presentan a continuación los mecanismos que puede aplicar la empresa para establecer el valor de los consumos dejados de facturar con las respectivas fórmulas:

### **CPE: Promedio de estratificación.**

$$\begin{aligned} \text{CPE} - \text{CF} &= \text{CDF (TA)} = \text{VA} \\ \text{CPE} - \text{CF} &= \text{CDF (TALC)} = \text{VALC} \\ (\text{VA (5PRC)} + \text{VALC (5PRC)}) + \text{OC} &= \text{VTR} \end{aligned}$$

### **CPH: Promedio histórico del inmueble**

$$\begin{aligned} \text{CPH} - \text{CF} &= \text{CDF} \\ (\text{TA}) &= \text{VA CPH} - \\ \text{CF} &= \text{CDF} \\ (\text{TALC}) &= \text{VALC} \\ (\text{VA (5PRC)} + \text{VALC (5PRC)}) + \text{OC} &= \text{VTR} \end{aligned}$$

### **CPPCS: Promedio predios condiciones similares.**

$$\begin{aligned} \text{CPPCS} - \text{CF} &= \text{CDF (TA)} = \text{VA} \\ \text{CPPCS} - \text{CF} &= \text{CDF (TALC)} = \text{VALC (VA} \\ (\text{5PRC}) + \text{VALC (5PRC)}) + \text{OC} &= \text{VTR} \end{aligned}$$

### **CI: Capacidad instalada.**

CI-CF = CDF (TA) = VA  
CI-CF = CDF (TALC) = VALC  
(VA (5PRC)+VALC (5PRC))+OC = VTR

**CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.**

CPCI – CF = CDF (TA)  
= VA CPCI – CF = CDF  
(TALC) = VALC  
(VA (5PRC)+VALC (5PRC))+OC = VTR

Donde:

**CPE:** Promedio de estratificación.  
**CPH:** Promedio histórico del inmueble.  
**CPPCS:** Promedio predios condiciones similares.  
**CI:** Capacidad instalada.  
**CPCI:** Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.  
**PRC:** Periodo de recuperación de consumos.  
**CF:** Consumo facturado.  
**CDF:** Consumo dejado de facturar.  
**TA:** Tarifa de acueducto.  
**TALC:** Tarifa de alcantarillado.  
**VA:** Valor de acueducto.  
**VTA:** Valor total acueducto.  
**VTALC:** Valor total alcantarillado.  
**OC:** Obra civil.  
**VTR:** Valor total a recuperar.

Adicionalmente, en la decisión de cobro debe hacerse saber a quienes hacen parte del Contrato de Servicios Públicos (propietario o poseedor del predio, suscriptor o usuario del servicio), que sobre la misma proceden los recursos de reposición ante la empresa y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un mismo escrito dirigido al representante legal de la empresa en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por edicto.

Lo anterior, en virtud de lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, concordante con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 2.5 NOTIFICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO

La decisión por medio de la cual la empresa efectúa el cobro de los consumos dejados de facturar, deberá ser notificada de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y los recursos que legalmente proceden,

las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

## 2.6 RECURSOS ADMINISTRATIVOS

De conformidad con lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la decisión por medio de la cual la empresa efectúa el cobro de los consumos dejados de facturar, procede el recurso de reposición y en subsidio apelación, el cual deberá interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días siguiente a la fecha en que se lleve a cabo la notificación de la misma.

Conviene no perder de vista que el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios incorpora un requisito de procedibilidad especial para el conocimiento del recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, referente éste a que su interposición se haga como subsidiaria de la reposición, circunstancia que restringe aquellos casos en que el particular luego de conocida la decisión de la empresa, acude a la Superintendencia interponiendo la apelación, evento este último en el cual no procede.

En este sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha expresado en repetidas ocasiones, que el suscriptor o usuario cuando hace uso del recurso de reposición, concomitante con éste, deberá interponer en subsidio el recurso de apelación; lo que significa, que debe hacerlo en el mismo acto o momento en que hace uso de los recursos previstos a su favor y los cuales puede interponer ante la empresa. De allí que en la práctica, el fenómeno de la subsidiariedad significa interponer simultáneamente los dos recursos.

De igual forma, el ente de vigilancia y control ha precisado en referencia a la subsidiariedad del recurso de apelación, que la interposición de los recursos deberá hacerse dentro de los cinco (5) días siguientes, al momento de la notificación; lo cual quiere decir que si la intención del recurrente también está dirigida a impetrar como subsidiario el recurso de apelación, tal manifestación o solicitud deberá hacerse dentro de dicho término, so pena de que el recurso de apelación sea rechazado, por improcedente debido a la extemporaneidad de su interposición.

Precisado lo anterior, el funcionario responsable del procedimiento administrativo tendiente al cobro de consumos dejados de facturar, debe verificar el cumplimiento de los requisitos de procedibilidad de los recursos de reposición y en subsidio apelación, y una vez establezca que estos fueron instaurados en debida forma, debe resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su presentación.

Es de suma importancia precisar que la presentación de los recursos debe hacerse personalmente por el afectado o su apoderado, en debida forma, es decir: por escrito, indicando el nombre e identificación del recurrente, el recurso o recursos que se interponen, la decisión o acto recurrido, la relación de pruebas que se pretender hacer valer, dirección del recurrente, sustentación concreta y precisa de los motivos de inconformidad y lo que se pretende con el recurso (aclaración, modificación o revocatoria).

Ahora bien, cuando no se cumplen tales requisitos de procedibilidad contenidos, tanto en

la norma general como en la norma especial, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ordena que los mismos se deben rechazar. La norma en cuestión prevé literalmente lo siguiente; Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos expuestos, el funcionario competente deberá rechazarlo; contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja”

Así entonces, cuando se advierta que el recurrente carece de falta de legitimación para interponer los recursos, surge un impedimento para el trámite de la impugnación. Es decir, si el recurrente no demuestra la legitimación en la causa porque no demuestra la calidad en que actúa, el recurso deberá rechazarse, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 del Código Contencioso Administrativo, y contra la decisión de rechazo debe concederse el recurso de queja.

Por otra parte, el recurso de queja solo procederá en el evento en que se niegue el recurso de apelación, de éste recurso se podrá hacer uso, solo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que haya negado el recurso.

Para las notificación de las decisiones tomadas frente a los recursos, se deberá cumplir con las disposiciones sobre las notificaciones de los actos administrativos, establecidas en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ejecutoriado el acto administrativo que estableció el cobro de los consumos dejados de facturar, la empresa procederá a incorporar el mismo en la facturación correspondiente. No procederán recursos contra la factura que contenga el cobro de consumos dejados de facturar que haya sido objeto del debido proceso administrativo por parte de la empresa al que se haya vinculado en debida forma al suscriptor y/o usuario; ni con una petición posterior, que pretenda discutirla, si con éstos se busca debatir un asunto que debió argumentarse o alegarse en alguna etapa del proceso administrativo.

## **2.7 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.



## 2.8 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 Gerente de Servicio de AQUALIA LATINOAMÉRICA S.A. E.S.P., el trece (13) de abril del año dos mil veinte (2020).



---

**EDGARDO ANTONIO BURGOS MEJIA**  
C.C. 78.688.184  
Gerente de Servicio –

## **RESOLUCIÓN N° 001 DE 2020**

(Enero 02)

*“Por la cual se adoptan los Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados en los municipios de Cereté, Sahagún, San Carlos, Ciénaga de Oro, Planeta Rica, Santa Cruz de Lorica, Chima, Momil, Purísima, Tuchín, San Andrés de Sotavento y San Antero del departamento de Córdoba”*

### **EL GERENTE DE SERVICIO**

De AQUALIA LATINOAMÉRICA S.A. E.S.P., en ejercicio de sus facultades estatutarias y legales, en especial de las que le confiere la Ley 142 de 1994, y

### **CONSIDERANDO:**

Que el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 define el contrato de servicios públicos, como un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Que la relación jurídica entre el usuario y las empresas de servicios públicos domiciliarios es, en algunos aspectos y respecto de ciertos servicios, una relación legal y reglamentaria, estrictamente objetiva, que se concreta en un derecho a la prestación legal del servicio en los términos precisos de su reglamentación, sin que se excluya la aplicación de normas de derecho privado en materias no reguladas por la ley.

Que la Corte Constitucional precisó que la relación empresa - usuario es una relación legal y reglamentaria, y que de manera supletoria se puede regir por normas de derecho privado en lo no regulado en la ley. La expresión normas de derecho privado debe entenderse no referida exclusivamente al estatuto comercial civil, sino como dice el propio artículo 128 de la Ley 142 de 1994, a todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio aunque no estén escritas (principio general de la *bona fides contractual*), o a las especiales que pacte con algunos usuarios, todo esto conforme a la ley.

Que los prestadores de servicios públicos domiciliarios definen en el contrato unas condiciones iguales para todos los usuarios, sin perjuicio de las especiales que se pacten con alguno o algunos usuarios; y por regla general, el suscriptor o usuario debe adherirse o plegarse a esas condiciones. Esta es una característica propia de los

contratos que rigen este tipo de servicios que se ofrecen de manera masiva y con características homogéneas en calidad, cantidad y precio.

Que para el Consejo de Estado el contrato que regula el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato de los denominados regulados, porque su contenido está definido en primer lugar, por la ley y el reglamento, y en segundo lugar por la empresa, al señalar las condiciones uniformes en que prestará el servicio y en casos especiales en forma conjunta por usuarios y empresa, cuando en ejercicio de la autonomía de la voluntad, pacten algunas condiciones o cláusulas particulares.

Que en cumplimiento de lo establecido en la Ley 142 de 1994, AQUALIA LATINOAMÉRICA S.A. E.S.P. actualizó los Contratos de Condiciones Uniformes [CCU] para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados en los municipios de Cereté, Sahagún, San Carlos, Ciénaga de Oro, Planeta Rica, Santa Cruz de Lorica, Chima, Momil, Purísima, Tuchín, San Andrés de Sotavento y San Antero del departamento de Córdoba, teniendo en cuenta lo previsto en la normatividad vigente y considerando las especificidades técnico-operativas y comerciales de cada municipio.

Que dentro de las funciones y facultades especiales que le fueron conferidas a la Comisiones de Regulación se encuentra la de dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que los prestadores sometan a su consideración, tal como lo prevé el artículo 73.10 de la Ley 142 de 1.994.

Que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] en el Concepto jurídico con radicación CRA N° 20172110016021 del 17/04/2017, precisó que el concepto de legalidad de que trata el artículo 73.10 de la Ley 142 de 1.994, tiene el valor de una prueba pericial firme, precisa y debidamente fundada, convirtiéndose en un elemento de juicio que debe analizarse por el juez como la opinión de un experto en la materia.

Que AQUALIA LATINOAMÉRICA S.A. E.S.P. le solicitó formalmente a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA], la expedición del concepto de legalidad de que trata el artículo 73.10 de la Ley 142 de 1.994 para los Contrato de Condiciones Uniformes [CCU] de los servicios públicos prestados en los municipios de Cereté, Sahagún, San Carlos, Ciénaga de Oro, Planeta Rica, Santa Cruz de Lorica, Chima, Momil, Purísima, Tuchín, San Andrés de Sotavento y San Antero del departamento de Córdoba.

Que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] mediante documentos con radicación N° 20190120123871 del 22/10/2019, 20190120140701 del 20/12/2019, 20190120140691 del 20/12/2019 y 20190120140711 del 20/12/2019, otorgó

concepto de legalidad a los Contrato de Condiciones Uniformes [CCU] de los servicios públicos prestados en los municipios de Cereté, Sahagún, San Carlos, Ciénaga de Oro, Planeta Rica, Santa Cruz de Lorica, Chima, Momil, Purísima, Tuchín, San Andrés de Sotavento y San Antero del departamento de Córdoba., respectivamente.

Que conforme a lo previsto en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, es deber de las empresas prestadoras de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen. Igualmente esta disposición prevé que las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto Jurídico SSPD N° 895 de 2002, precisó que la expresión con tanta amplitud como sea posible prevista en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, debe ser entendida como la publicación que realice la empresa bien sea en diarios de manera periódica, en Internet de manera permanente y actualizada, y la disposición en cualquier momento de copias del Contrato de Condiciones Uniformes [CCU] en sede de la empresa sin restricciones de acceso.

Que teniendo en cuenta que las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos se fundamentan en la Constitución Política y la ley, y por ello hacen parte del régimen o estatuto jurídico aplicable a la prestación de los servicios públicos domiciliarios considerado de orden público, la estricta observancia de las mismas es obligatoria para las partes.

En mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar los Contratos de Condiciones Uniformes de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que regirán en adelante las relaciones entre los suscriptores y/o usuarios de los municipios de Cereté, Sahagún, San Carlos, Ciénaga de Oro, Planeta Rica, Santa Cruz de Lorica, Chima, Momil, Purísima, Tuchín, San Andrés de Sotavento y San Antero del departamento de Córdoba. y AQUALIA LATINOAMÉRICA S.A. E.S.P. con NIT 901.362.452-7, para los cuales la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] impartió el respectivo concepto de legalidad

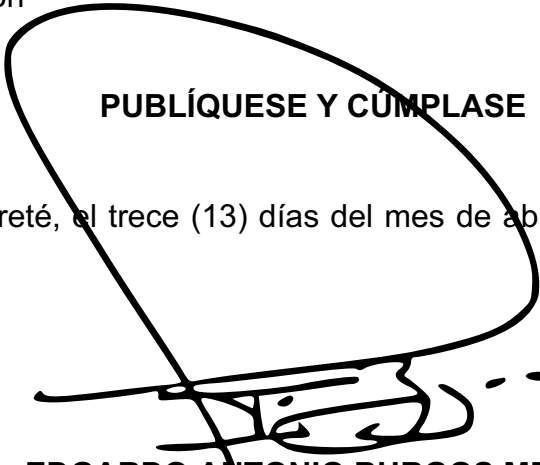
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar con tanta amplitud como sea posible en los municipios de Cereté, Sahagún, San Carlos, Ciénaga de Oro, Planeta Rica, Santa Cruz de Lorica, Chima, Momil, Purísima, Tuchín, San Andrés de Sotavento y San Antero, sobre los Contratos de Condiciones Uniformes que se adoptan con el presente acto administrativo, para lo cual se ordena su publicación en la página web

de la empresa; y se orden disponer de ejemplares físicos gratuitos en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos [PQR].

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Cereté, el trece (13) días del mes de abril del año dos mil veinte (2020).



**EDGARDO ANTONIO BURGOS MEJIA**  
Gerente de Servicio