



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- CAPÍTULO I -

- NATURALEZA, OBJETO Y PARTES DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO-

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO. El presente Contrato de Servicios Públicos tiene por objeto que ASAA S.A E.S.P., preste los servicios de acueducto y alcantarillado al suscriptor y/o usuario del inmueble ubicado en el perímetro urbano, y área complementaria la cual corresponde a toda el área rural, que componen al Distrito de Riohacha, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial vigente en cada época. A su vez, en aquellas zonas indicadas en el anexo técnico, y en todo caso, las que se encuentren en el Plan de inversiones, siempre que las condiciones técnicas de ASAA S.A E.S.P., lo permitan, a cambio de un precio en dinero el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLÁUSULA SEGUNDA: RÉGIMEN LEGAL APLICABLE AL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: EL presente CSP se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, y las normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan, y reglamenten; por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios; por las condiciones uniformes previstas en este documento y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. El presente CSP es un contrato de los denominados por ley "de adhesión". En la interpretación del alcance de las obligaciones de la EMPRESA y del suscriptor y/o usuario, se aplicará el régimen de las obligaciones reales.

PARÁGRAFO. Las modificaciones de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderán incluidas en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva y se haya efectuado la publicidad de que trata la Ley.

CLÁUSULA TERCERA. DEFINICIONES. Para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 o aquellas disposiciones que la modifiquen, complementen, deroguen o reglamenten, se entiende que las siguientes expresiones significan:

3.1.- Acometida de acueducto: Derivación de la red de local del servicio 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.

3.2.- Acometida de alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta el colector de la red local.

3.3.- Acometida clandestina o irregular: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Empresa.

3.4.- Aforo de agua. Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. (Ley 142 de 1994, artículo 146, Inciso 2do)

3.5.- Anomalía: irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afecten el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.

3.6.- Área común: Es toda distribución de la red hidráulica y aquellos depósitos para almacenamiento de agua potable en el espacio existente entre las viviendas agrupadas físicamente o en bloques cerrados, en las cuales se

conjugan zonas de recreación, zonas de uso social, zonas verdes, parqueaderos, pasillos, sótanos y azoteas.

3.7.- Asentamiento subnormal: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. (Decreto 1077 de 2015)

3.8.- Cámara del registro: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios. (Decreto 1077 de 2015)

3.9.- Caja de Inspección o registro de aguas residuales: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular. (Decreto 1077 de 2015)

3.10.- Cargo Fijo: Es el valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso. (Resolución CRA 271 de 2003)

3.11.- Cargo por aporte de conexión: Es el valor que la empresa del servicio público puede cobrar al suscriptor por la conexión del inmueble al sistema o red existente y debe corresponder a los costos directos de conexión del usuario al servicio.

3.12.- Catastro de usuarios: Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores. (Resolución CRA 271 de 2003)

3.13.- Caudal: Es el volumen de agua que pasa por unidad de tiempo. Referido a un medidor, es el cociente obtenido entre el volumen de agua que circula a través de un medidor de agua y el tiempo que le toma hacerlo. (Resolución CRA 271 de 2003)

3.14.- Costos Directos de Conexión: Son los costos en que debe incurrir la entidad prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red existente por conceptos de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. También se deben considerar como costos directos de conexión los diseños, inventoría de restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos en caso de presentarse (Resolución CRA 271 de 2003)

3.15.- Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. (Decreto 1077 de 2015)

3.16.- 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. (Decreto 1077 de 2015).

3.17.- Conexión errada de alcantarillado: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de aguas residuales. (Decreto 1077 de 2015)



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

3.18.- Consumo medido: Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro o lectura actual y el registro o lectura anterior del medidor. *(Decreto 1077 de 2015)*

3.19.- Consumo Básico: Es aquel que se destina a satisfacer las necesidades básicas de las familias. Para cada servicio, el consumo básico será el que defina la CRA. Hasta tanto no se expidan normas que lo modifiquen el valor del consumo básico va de 0 a 20 m3 por suscriptor mes. *(Decreto 1077 de 2015)*

3.20.- Consumo Complementario: Es el consumo ubicado entre 21 m3 y 40 m3 mensuales. *(Decreto 1077 de 2015)*

3.21.- Consumo estimado: Es el consumo calculado para un periodo determinado de acuerdo con las posibilidades que permite la ley 142 y la regulación para acueducto y saneamiento básico.

3.22.- Consumo mixto: Es el consumo del inmueble que contiene dentro del mismo periodo de facturación días sin medición y días con medición; tiene lugar cuando dentro de ese periodo de facturación sea instalado un equipo de medida y en base a los días medidos se calcule el periodo completo, aplicando la siguiente fórmula:

Y = Días sin medición.

X = Días con medición.

P = Periodo de facturación.

Ejemplo: P= 30 días. Y = 10 Días. X= 20 Días.

3.23.- Consumo Suntuario: Es el consumo mayor a 40 m3 mensuales *(Resolución CRA 271 de 2003)*

3.24.- Consumo promedio: Consumo determinado con base en el consumo histórico válido medido en los últimos seis periodos de facturación de un inmueble o con base en los periodos anteriores de usuarios en circunstancias similares. *(Ley 142 de 1994)*

3.25.- Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión y taponamiento de la acometida. *(Decreto 1077 de 2015)*

3.26.- Contribución de solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional. *(Resolución CRA 375 de 2006)*

3.27.- Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión y retiro de la acometida.

3.28.- Costos adicionales de facturación conjunta: Son los que se generan como resultado de la facturación conjunta del proceso periódico de facturación. Estos costos estarán a cargo del solicitante, en caso de ser prestado el servicio de facturación por un tercero, éste deberá ofrecer las mismas condiciones económicas y comerciales de la persona prestadora cedente a la persona prestadora solicitante y ésta acogerse a ellas. *(Resolución CRA 271 de 2003).*

3.29.- Costos de facturación: Son aquellos en que incurre la persona prestadora del servicio público domiciliario para generar la factura, distribuirla a sus usuarios y hacer el recaudo. *(Resolución CRA 271 de 2003)*

3.30.- Desincentivo: Medida transitoria adoptada para promover el uso eficiente del agua y desincentivar su consumo excesivo, a partir de los topes en metros cúbicos estipulados en las Resoluciones emitidas por la CRA, los cuales serán cobrados conforme a lo consagrado en la normatividad vigente.

3.31.- Derivación fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio. *(Decreto 1077 de 2015)*

3.32.- Desviaciones significativas del consumo: Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994. *(Resolución CRA 375 de 2006)*

3.33.- Estratos subsidiables. Se consideran subsidiables los usuarios pertenecientes a los estratos 1 y 2. Se podrán asignar subsidios al estrato 3, en caso de cobertura efectiva del servicio mayor al 95% en la localidad para la cual se hace el aporte, a la fecha en la cual éste se realiza. *(Resolución CRA 271 de 2003).*

3.34.- Estudios particularmente complejos: Son aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio, que dada las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la Empresa prestadora. *(Resolución CRA 271 de 2003)*

3.35.- Factura de servicios públicos: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. *(Resolución CRA 375 de 2006).*

3.36.- Fuga imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interna de un inmueble que se detecta únicamente mediante instrumentos técnicos apropiados tales como geófonos; no detectable directamente por los sentidos. *(Decreto 1077 de 2015)*

3.37.- Fuga perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. *(Decreto 1077 de 2015)*



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

3.38.- Factura conjunta. Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el párrafo del Artículo 147 de Ley 142 de 1994 (*Decreto 1077 de 2015*)

3.39.- 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. (*Decreto 1077 de 2015*)

3.40.- 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. (*Decreto 1077 de 2015*)

3.41.- Instalación interna de acueducto del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que terminan en puntos potables con grifos incorporados 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.

3.42.- Instalaciones 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.

3.43.- 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. (*Decreto 1077 de 2015*)

3.44.- Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos. (*Decreto 1077 de 2015*)

3.45.- Interrupción del servicio: Se entiende por interrupción en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, la no disponibilidad de los servicios en forma permanente o temporal derivada del incumplimiento del contrato. (*Resolución CRA 271 de 2003*)

3.46.- Lectura: Registro del consumo en metros cúbicos que marca el medidor.

3.47.- Macromedidor: Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de acueducto (captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros).

3.48.- Medición: Sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto. (*Resolución 1096 del 2000 del MINAMBIENTE*)

3.49.- Medidor: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un solo contrato (micromedidor); colectivo, cuando mide consumos realizados por suscriptores multiusuarios (macromedidor). (*Decreto 1077 de 2015*)

3.50.- Multiusuario: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes (*Decreto 1077 de 2015*)

3.51.- Período de facturación: Es el tiempo durante el cual se prestan los servicios que se cobran. Para los efectos de este contrato fluctuará entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días. (*Resolución CRA 151 del 2000*).

3.52.- Petición: Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido a la empresa para solicitar en interés particular o general, una actuación o acuerdo relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

3.53.- Póliza: Número de identificación del cliente del suscriptor ante la Empresa.

3.54.- Promedio histórico: Es el cálculo obtenido de la suma de los consumos registrados por el inmueble en los últimos seis (6) periodos de facturación y dividido entre seis (6). (*Resolución CRA 151 de 2001*)

3.55.- Promedio estrato y/o uso: Es el cálculo que se realiza con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que se encuentran en circunstancias similares.

PARAGRAFO: Los promedios establecidos por la empresa para cada uno de los estratos y/o uso son:

ESTRATO	CONSUMO
1	13M3
2	21M3
3	25M3
4	34M3
5	38M3
6	44M3

USO	CONSUMO
Comercial	34M3
Oficial	80M3
Industrial	80M3
Especial	80M3

3.56.- 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. (*Decreto 1077 de 2015*)

3.57.- Queja: Mecanismo de defensa por el cual el usuario o suscriptor, pone de manifiesto su inconformidad ante Empresa, con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

3.58.- Reclamación: Es una actuación preliminar del suscriptor, usuario y/ o consumidor, mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión al respecto, de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las disposiciones reglamentarias y en el presente Contrato. (*Ley 142 de 1994, artículo 154*)



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

3.59.- Reconexión: Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

3.60.- Recurso: Es un instrumento jurídico que tiene a su disposición el usuario para expresar sus inconformidades respecto de las decisiones que adopte la Empresa, para que se revise la respuesta inicial y en consecuencia se confirme, modifique, aclare o revoque la decisión, siempre que las mismas afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Ley 142 de 1994, artículo 154).

3.61.- Red de distribución de acueducto: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.

3.62.- Red de alcantarillado: Conjunto de tuberías accesorios o estructuras o equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

3.63.- Reinstalación: Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido.

3.64.- Revisión previa: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la Empresa para detectar las causas de las desviaciones significativas en los consumos según el patrón o promedio de consumo histórico normal de cada usuario o por cuenta de las incidencias que los lectores reporten en la toma de lectura.

3.65.- Revisión Técnica: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la empresa para determinar el estado de la medición, acometida y demás instalaciones que hagan parte de las redes internas.

3.66.- Saneamiento Básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Ley 142 de 1994, Artículo 14, Numeral 19)

3.67.- Servicio de uso comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 1077 de 2015)

3.68.- Servicio de uso especial: Es el que se presta a hospitales, clínicas, puestos y centros de salud, y a los centros educativos y asistenciales 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. (Decreto 1077 de 2015)

3.69.- Servicio de uso 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. (Decreto 1077 de 2015)

3.70.- Servicio No Residencial: Es el servicio que se presta a la persona natural o jurídica que se beneficia de los servicios objeto del presente contrato que no son clasificados como usuarios comerciales, industriales, oficiales o especiales, y no clasificados como residenciales, toda vez que el uso del inmueble está destinado a otros fines. Sin embargo para efectos de aplicación de tarifas se tiene como usuario de Servicio comercial.

3.71.- Servicio de uso 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. (Decreto 1077 de 2015)

3.72.- Servicio regular: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual. (Decreto 1077 de 2015)

3.73.- Servicio residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. (Decreto 1077 de 2015)

3.74.- Servicio Temporal: Es el que se presta en obras de 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. (Decreto 1077 de 2015)

3.75.- Servicio público domiciliario de acueducto: Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición, así como la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

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

3.77.- Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se realiza. De acuerdo con la Ley 142 de 1994 se podrán dar subsidios por parte del estado como inversión social a los suscriptores y usuarios de los estratos 1 y 2 y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la CRA. (Decreto 1077 de 2015)

3.78.- Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de servicio público. (Decreto 1077 de 2015)

3.79.- Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Ley 142 de 1994, artículo 14, numeral 32).

3.80.- Suspensión: Interrupción temporal del servicio de acueducto por falta de pago oportuno, por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1077 de 2015, y en las demás normas concordantes. (Decreto 1077 de 2015)

3.81.- Tarifa: Es el precio que se cobra por la prestación del servicio, el cual debe reflejar los costos en los que incurre la prestadora para prestar el servicio.

3.82.- Tarifa Base: Es la resultante de la utilización de la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Resolución CRA 271 de 2003).

3.83.- Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato: Son las personas que habitan o utilizan un inmueble, que son consumidores del servicio que se presta en virtud del presente contrato, pero que no son suscriptores o usuarios obligados por el CSP.

3.84.- Unidad habitacional: Unidad independiente, destinada principalmente a vivienda y que consta como mínimo de una habitación, un baño y cocina.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Se entiende “comunicación interna”, como todo acceso total y definido entre las partes básicas que conforman una unidad habitacional (sala, comedor, dormitorios, baños y cocina). Cuando la comunicación entre inmuebles se da por el patio, no se tiene en cuenta, ya que el patio de un predio hace parte del área común de todo inmueble.

3.85.- Unidad no habitacional: unidad independiente, cuyo uso principal es institucional, oficial, comercial o industrial.

3.86.- Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Decreto 1077 de 2015 y la Ley 142 de 1994).

3.87.- Vertimiento Líquido: Descarga final a un cuerpo de agua, a un alcantarillado o al suelo, de elementos, sustancias o compuestos contenidos en un medio líquido. (Decreto 3930 de 2010, Artículo 1).

3.88.- Vivienda Mínima: Unidad básica de vivienda que goza de un espacio de uso múltiple cocina, baño, lavadero de ropas y adicionalmente como mínimo, una alcoba.

CLAUSULA CUARTA- PARTES DEL CONTRATO: Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, por una parte la Empresa, ASAA S.A. E.S.P., los suscriptores que le sucedan en sus derechos reales sobre el inmueble determinado en el anexo técnico, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte; los poseedores y tenedores de todo o una parte del bien beneficiado con el servicios y los usuarios o consumidores a que alude el numeral 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, quedan sometidos a las condiciones del presente CSP.

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

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

CLÁUSULA QUINTA- CONDICIONES DEL SUSCRITOR: ASAA S.A. E.S.P., está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor, a cualquier persona capaz de contratar que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refiere el presente contrato.

CLÁUSULA SEXTA- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO: Los servicios de Acueducto y Alcantarillado suministrados a un predio o unidad habitacional bajo una suscripción son de uso exclusivo para el mismo y no pueden ser distribuidos, cedidos, enajenados o vendidos a otro usuario, suscriptor, predio o unidad habitacional.

CLÁUSULA SÉPTIMA- CONDICIONES DEL SUSCRITOR Y/O USUARIO: La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite,

siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas de este documento. (Resolución CRA 375 de 2006.)

CLAUSULA OCTAVA- CONDICIONES DE LA SOLICITUD: La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de LA EMPRESA, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial, y a la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

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

Estos estudios deben estar plenamente justificados por la Empresa y a disponibilidad de las verificaciones que realice la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

La empresa resolverá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

La Empresa, podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. En este caso, la ESP remitirá copia de la misma a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los análisis que sustenten tal decisión y demás soportes para su respectivo aval.

En caso de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios encuentre probados los argumentos del prestador, comunicarlo al solicitante y al ente territorial para los efectos establecidos en el artículo 50 de la Ley 1537 de 2012, así como para dar cumplimiento a las inversiones previstas en materia de servicios públicos en los programas de ejecución de los planes de ordenamiento territorial. (Decreto 1077 de 2015)

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

PARÁGRAFO PRIMERO-REQUISITOS PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO: Todo solicitante del servicio deberá suministrar de manera general la siguiente información:

1. Nombre del solicitante y documento que lo identifique
2. Dirección del inmueble
3. Documento que acredite la calidad con que actúa (*certificado de tradición, escritura de registro de posesión o copia del contrato de arrendamiento*)



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Para obtener los servicios de acueducto y alcantarillado es necesario presentar una solicitud ante la EMPRESA indicando el solicitante su condición de propietario, poseedor, o tenedor, o usuario del inmueble. Si se trata de un suscriptor potencial, el mismo deberá obtener autorización previa del arrendador.

CLÁUSULA NOVENA-PERFECCIONAMIENTO: El CSP se perfecciona cuando 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 condiciones previstas por la Empresa prestadora y las disposiciones vigentes que resulten aplicables. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

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

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

El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a la empresa la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera, la empresa se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble.

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 de este CSP.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- SOLICITUD DE INDEPENDIZACION DEL SERVICIO: Cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales constituida por dos o más unidades independientes, no tenga medición individual e independiente de acueducto y/o alcantarillado para cada una de las unidades privadas, el propietario deberá solicitar la Independización de los servicios y sea creado como suscriptor individual, siempre que sea técnicamente posible dicha Independización. (Resolución CRA 319 de 2015).

PARAGRAFO: Aquellos inmuebles que tengan deuda al momento de efectuar la solicitud de Independización del servicio, deberán realizar las gestiones y pagos pertinentes para estar a paz y salvo con la Empresa, o existiendo deuda, se obligaran a realizar un acuerdo de pago por la cuota parte correspondiente a la deuda.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA-PUBLICIDAD: El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

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

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

- CAPITULO II -

- DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES -

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS: LA EMPRESA tendrá las siguientes obligaciones:

14.1.- Suministrar continuamente un servicio eficiente, continuo y seguro en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la Empresa, las cuales se encuentran contenidas en el anexo técnico No. 1, y que es parte integrante de este CSP.

14.2.- Frente al servicio de alcantarillado, tenemos la obligación de recolectar y transportar, en forma permanente los residuos, especialmente líquidos provenientes del inmueble objeto del servicio, por medio de tuberías y conductos legalmente autorizados por la empresa, así como realizar la disposición final de los mismos de conformidad con las normas vigentes.

14.3.- Distribuir y comercializar agua potable acorde con los parámetros de calidad fijados en el Decreto 1575 de 2007. (Resolución CRA 375 de 2006)

14.4.- Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios durante un periodo cuando no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

1994, y en el presente contrato o de la forma que disponga la regulación aplicable. Para el caso del servicio de alcantarillado, el valor a facturar tendrá como base el consumo del servicio de acueducto, así como el consumo de las fuentes adicionales, aplicando las tarifas legalmente establecidas para el servicio de alcantarillado. (Resolución CRA 375 de 2006).

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

14.6.- Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios.

14.7.- Ayudar al suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.

14.8.- En el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. En el evento, en que el suscriptor y/o usuario no permita llevar a cabo la revisión previa, o no se pueda realizar por causa distinta, se levantará un acta en la que se dejará constancia de lo evidenciado y del cumplimiento de la Empresa con su obligación de revisión previa.

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

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

PARAGRAFO: Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios certificados por la Entidad Nacional de Acreditación competente.

14.11.- 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, conexión, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

14.12.- Suspender la prestación del servicio público domiciliario de acueducto cuando el suscriptor y/o usuario incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.

PARAGRAFO: No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea la misma objeto de la reclamación o recurso y el usuario haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la

factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, la empresa restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en el presente CSP.

14.13.- Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que la EMPRESA haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos a que se refiere el presente CSP en que haya incurrido la EMPRESA para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior. (Artículo 42. Decreto 019 de 2012. No. 11, Cl. 11, Modelo CRA)

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

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

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

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

14.18.- Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.

14.19.- Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

14.20.- Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes del presente CSP, así como también de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

14.21.- Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona y será exhibido al momento de solicitar al suscriptor y/o usuario permiso para ingresar a su domicilio.

14.22.- Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 y en los Decretos 3466 de 1982 y 1077 de 2015 o las normas que lo modifiquen, complementen y adicionen. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el período de garantía.

14.23.- Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años, dando libertad al suscriptor y/o usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Este cobro se hará junto con la factura de servicios de acueducto y alcantarillado.

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

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

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

14.27.- Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda según los resultados de visitas realizadas.

14.28.- Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

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

14.30.- Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios.

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

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

14.33.- Hacer una eficiente utilización de los datos personales recolectados de usuarios y/o suscriptores, para las finalidades indicadas en la "Política de Tratamiento de la Información y Datos personales", de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1377 de 2013.

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

CLÁUSULA DECIMA QUINTA- OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

15.1.- Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la empresa o los demás miembros de la comunidad.

15.2.- Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial, en los términos del Artículo 3.2.3.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen. (Decreto 1077 de 2015, artículo 4to).

15.3.- Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. Los costos que se generen por la adecuación, renovación o mantenimiento de redes internas serán asumidos por el suscriptor y/o usuario.

15.4. Pagar el valor facturado por concepto de la prestación de los servicios y demás obligaciones pecuniarias a su cargo, y que cumplan con los requisitos legales, dentro de los plazos establecidos en las respectivas facturas. (Cláusula 12, No. 7, Modelo CRA)

15.5.- Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de algún imprevisto en la recepción de la factura, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la Empresa.

15.6.- Realizar el pago de los costos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar. (Cl 12, No. 6, Modelo CRA)

15.7.- Solicitar la factura a la empresa cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

15.8.- Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica e inspección así como permitir el retiro de éste para su calibración en el laboratorio de medidores, brindado acceso al personal de la Empresa debidamente identificado a las áreas del inmueble en donde se encuentre instalado el medidor. (Cl 12, No. 5, Modelo CRA)

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

PARAGRAFO: En caso de división del inmueble, de conformidad con lo estipulado en el decreto 1077 de 2015, las instalaciones de acueducto o alcantarillado, deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedaren sin derecho al servicio, deberán solicitar a la EMPRESA la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los derechos a que hubiere lugar. (Concepto CRA Rad. 2006100009901 de fecha 15-03-2006)

15.10.- Reemplazar los medidores de acuerdo a las especificaciones técnicas de la empresa, cuando se establezca por parte de esta última que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

En el evento en que la empresa suministre el medidor, el usuario asumirá los costos y continuará con la custodia y la obligación de reposición sobre el nuevo aparato.

15.11.- No variar el uso del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado declarando o convenido con la empresa, sin previa autorización de la misma para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas a las que se requieran. El suscriptor y/o usuario deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a la empresa para realizar cualquier variación en el uso de los servicios. La empresa dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles. (Decreto 1077 de 2015)



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

15.12.- Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación de los servicios. Para estos efectos, la persona que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite como funcionario y/o contratista de la empresa, por lo cual la empresa dará aviso previo al suscriptor y/o usuario indicando la fecha y jornada, durante el cual se realizará la visita, respetando las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno. (Cl. 12, No 13, Modelo CRA)

15.13.- Tratándose de los usuarios no residenciales garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando la empresa otorgue financiación de los aportes por conexión, medidores y/o acometidas; así como acuerdos de pago por deudas contraídas por la empresa. (Cl. 12, No 10, Modelo CRA)

15.14.- Permitir a la Empresa la suspensión o corte del servicio inclusive retirando el medidor y/o acometida cuando así se requiera. Los administradores o responsables de unidades familiares o comerciales cerradas permitirán, sin excepción, el acceso a los funcionarios de la Empresa o a terceros a quienes asignen para tal fin, debidamente identificados a realizar actividades de: Lectura de medidores, reparto de facturas, revisión previa y técnica, suspensión, corte, reinstalación y reconexión del servicio. (Cl. 12, No 8, Modelo CRA)

15.15.- Abstenerse de reconectar el servicio. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reconexión o reinstalación en los que incurra la empresa, sin perjuicio de poder incluir estos costos en la siguiente factura. (Cl. 12, No 11 Modelo CRA)

15.16.- Adquirir los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la empresa, siempre que hayan sido autorizadas por la autoridad competente. El usuario podrá adquirir los medidores directamente con la Empresa si así lo decide. (Art. 144, L.142/94, y Decreto 1077 de 2015)

15.17.- Permitir a la Empresa el cambio de la acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada y pagar los costos que genere dicho cambio. (Decreto 1077 de 2015)

15.18.- En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin que ASAA S.A. E.S.P., tome las medidas necesarias para expedir una única factura, debe el suscriptor y/o usuario presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual, con sus respectivos planos hidro-sanitarios, y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

15.19.- 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. (Cl 12, No. 16, Modelo CRA)

15.20.- 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, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

15.21.- Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente, así como realizar bombeos directos de la red. (Cl 12, No.8, Modelo CRA)

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

15.23.- Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las conexiones que no cumplan con las condiciones técnicas exigidas. Si transcurridos sesenta (60) días calendario el suscriptor y/o usuario se negare a realizar las correcciones, se entenderá por incumplido el presente CSP.

15.24.- Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o aclaren.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:

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

CLAUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: FACULTADES Y DERECHOS DE LA EMPRESA:

Constituyen derechos de la Empresa, los siguientes:

17.1.- Cobrar de conformidad con la normatividad actual vigente, el valor de los servicios prestados.

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

17.3.- 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

17.4.- Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo la facultad de retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la empresa 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.

17.5.- Cobrar los consumos dejados de facturar en los términos del presente CSP, al evidenciarse el uso no autorizado del servicio.

17.6.- Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado o de las revisiones o controles solicitados por el suscriptor y/o usuario conforme a la normatividad vigente.

17.7.- Ser el prestador exclusivo en el Distrito de Riohacha.

17.8.- Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimiento definidos por la autoridad competente, de acuerdo a lo consignado en el anexo técnico.

17.9.- Realizar las revisiones técnicas de las instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado a que haya lugar, incluyendo los equipos de



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario. (Decreto 1077 de 2015)

17.10.-Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para: Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios, o para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

17.11.-Ejercer las acciones de cobro pre-jurídico y jurídico de las obligaciones en mora de conformidad con la ley. Esta acción podrá realizarla de manera directa la empresa o través de una empresa especializada para ello.

17.12.-Adelantar los procedimientos administrativos y presentar denuncias penales a que haya lugar en los eventos en que se detecte incumplimiento del CSP y/o defraudación de fluidos.

17.13.-Las demás que le sean otorgadas por ley.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTADES Y DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario los siguientes:

18.1.-Ser tratado dignamente por los funcionarios de la Empresa, contratistas, asociados comerciales y demás personas que se encuentren acreditadas por la empresa para actuar en su representación.

18.2.-Que se respete por parte de la Empresa el derecho al debido proceso, el ejercicio del derecho de defensa, el derecho a la igualdad y a no ser discriminado por la Empresa o por quien actúe en representación de esta.

18.3.-Ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones contenidas en el CSP y las consecuencias de incumplimiento de las mismas.

18.4.-Que no sea suspendido o cortado los servicios de acueducto y/o alcantarillado, mientras se encuentre en trámite de reclamación o recursos salvo que la decisión se encuentre en firme.

18.5.-La medición individual de sus consumos reales de acuerdo a la normatividad actual 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.

18.6.-Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.

18.7.-A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

18.8.-A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

18.9.-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.

18.10.-A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

18.11.-A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

18.12.-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.

18.13.-A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

18.14.-A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.

18.15.-De acuerdo a la cobertura, a la prestación continúa de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

18.16.-A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

18.17.-A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

18.18.-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.

18.19.-En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

18.20.-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.

18.21.-En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría de un técnico particular o de cualquier otra persona que a bien disponga para garantizar el cumplimiento del debido proceso, cuando la empresa realice revisión a las instalaciones o equipo de medida del inmueble en caso de anomalías.

18.22.-A la participación en los comités de desarrollo y control social.

18.23.-A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

18.24.-A recibir copia del volante de lectura para control del consumo a facturar, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

18.25.-A qué se le afore, o se le mida.

18.26.-A que no se suspenda el servicio, ni se cobre la reinstalación, cuando demuestre que el pago fue efectuado dentro de la fecha establecida en la factura.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

PARÁGRAFO. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 21 de la presente cláusula, la Empresa deberá dar aviso previo de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente párrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

Capítulo III.

- PETICIONES, QUEJA, RECLAMOS Y RECURSOS -

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas, reclamos y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, internet u otro medio electrónico. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello. *(Resolución CRA 375 de 2006)*

PARAGRAFO SEGUNDO: En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa de conformidad con lo establecido en el Art. 154 de la Ley 142 de 1994; de igual, forma no proceden reclamos por conceptos y valores facturados que hayan sido objeto de negociación entre la empresa y el usuario, y/o por descuento aplicado por política comercial de recaudo de la empresa.

PARÁGRAFO TERCERO: Así mismo, no proceden reclamos con respecto a conceptos y valores facturados de los cuales el usuario haya desistido y/o negociado voluntariamente incoar.

PARAGRAFO CUARTO: En caso de reclamo por pago no abonados, el peticionario deberá presentar el original de la factura debidamente sellado o timbrado por la entidad recaudadora o en su defecto el comprobante de pago que emita dicha entidad o el soporte de la transacción electrónica, con el fin que la empresa confirme a través de la entidad recaudadora la validez del pago que aduce el peticionario.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA- 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.

PARÁGRAFO: Cuando la empresa constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA- CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Toda petición, queja, reclamación o recurso deberá contener:

1. La designación de la Entidad a quien lo 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. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO: El funcionario que reciba la petición verificará del cumplimiento de los requisitos señalados. *(Resolución CRA 375 de 2006)*

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA- PRESENTACION DE RECURSOS: Los recursos se presentarán por escrito ante las diferentes oficinas de atención al cliente ó a través del medio no presencial: correo electrónico. Los recursos se radicarán en el sistema comercial de la empresa y serán tramitados y decididos de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, prevaleciendo la Ley Especial de Servicios Domiciliarios, o no existiendo norma, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela.

Los recursos serán resueltos por los abogados apoderados del Representante Legal de la empresa y no exigirá el pago de la factura como requisito para atender el recurso, pero el usuario podrá pagar el valor que reconoce deber.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código 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 e imposición de sanciones que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de atención al cliente.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario
7. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
8. La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o el promedio de consumo de los últimos cinco períodos acorde a lo señalado en la Ley Especial de Servicios Públicos Domiciliarios (art. 155 de la Ley 142 de 1994)
9. El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentado claramente ante el mismo funcionario que profirió la decisión y será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA- TERMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS 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 auspicio la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto. (Resolución 375 de 2006)

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA- NOTIFICACIONES: A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten. 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 establecidos por los artículos 67 y siguientes del mencionado código.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente CSP.

Capítulo IV.

- DE LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO -

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. (Cláusula 32, Modelo CRA)

PARÁGRAFO: EVENTOS QUE NO CONSTITUYEN FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: No constituirán falla en la prestación del servicio la suspensión que realice la Empresa para:

1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor. Se dará aviso previo únicamente en caso que se esté frente a daños previsibles o trabajos programados. Sobre daños imprevisibles o reparaciones no programados concepto de fuerza mayor o caso fortuito, la empresa no está obligada a dar aviso de tal situación.
2. 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 o usuario pueda hacer valer sus derechos.
3. Hacer efectiva la suspensión o el corte del servicio motivado en el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario.

Capítulo V.

- SUSPENSIÓN, CORTE, REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO -

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA- SUSPENSION DEL SERVICIO:

27.1.- SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

27.2.- SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

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

27.3.-SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

a) No pagar la totalidad de lo facturado antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

b) Cancelar una factura 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. (*Literal Lit. h, N° 3, Cl. 23, Modelo CRA; Art. 26.11, D. 1077 de 2015*)

c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa, sin previa autorización de la Empresa.

d) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la empresa. (*Literal b, No. 3, Cl 23 Modelo CRA*)

e) Proporcionar de forma permanente o temporal los servicios de acueducto y/o alcantarillado a otro inmueble o usuario diferente al beneficiario de los servicios.

f) Realizar las modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas, sin autorización previa de la empresa.

g) Efectuar sin autorización de la Empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. (*Literal m), N° 3, Cl. 23, Modelo CRA; Art. 26.10, D. 1077 de 2015*)

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

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

j) Conectar equipos sin la autorización de la Empresa, al sistema de acueducto o de alcantarillado o a las instalaciones interiores que puedan afectar el funcionamiento del sistema.

k) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio domiciliario, sean de propiedad de la Empresa o de los suscriptores o usuarios.

l) Impedir a los funcionarios, autorizados por la Empresa y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de medidores.

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

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

ñ) La falta de medición del consumo por acción, oposición u omisión del suscriptor o usuario.

o) No permitir el cambio del medidor dentro del plazo fijado por la empresa, ni permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.

p) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

PARAGRAFO. En caso de suspensión del servicio, la persona prestadora dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

PARAGRAFO PRIMERO: No procederá la suspensión del servicio por la causal establecida en el literal a) de esta cláusula cuando la empresa:

a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la LSPD.

b) Entrega de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma y que esta no se le haya enviado.

c) No emite factura por el servicio prestado.

Si la Empresa procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de la circunstancia anterior, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

PARAGRAFO SEGUNDO: Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. (*Inc. 4, Art. 140, L.142/94; Art. 19, L.689/01*)

PARAGRAFO TERCERO: Haya o no suspensión, la empresa puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor o usuario. (*N° 7, Cl. 23, Modelo CRA; Inc. 5, Art. 140, L.142/94; Art. 19, L.689/01*)

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: DEBIDO PROCESOS SUSPENSIÓN: Para suspender el servicio, la empresa, en todos los casos, deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión. (*Cl 25, Modelo CRA*)

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Una vez el suscriptor o usuario haya cumplido con las obligaciones señaladas en el inciso anterior, la Empresa reinstalará el servicio en un término no superior a las 24 horas hábiles siguientes a la cesación de la causa que dio origen a la suspensión del servicio, cuyo pago se encuentre registrado en la base de datos de la Empresa. Se exceptúan los casos en que se requiriera de trabajos especiales para la reinstalación del servicio, para lo cual la empresa tendría 5 días hábiles para su ejecución. (*Decreto Ley 019 de 2012*)

PARÁGRAFO: Cuando un usuario pague la factura de servicios públicos a un tercero que hace el recaudo para esta entidad prestataria, en horarios en los cuales ASAA S.A. E.S.P., no labora, podrá considerarse que efectivamente se realizó dicho pago cuando la empresa tenga conocimiento de este independientemente del medio a través del cual se entere, puesto que puede ser incluso el mismo usuario quien ponga en conocimiento al prestador de esta circunstancia.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: CAUSALES DE CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DE CONTRATO: Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

Por mutuo acuerdo: Cuando lo solicite un suscriptor o un usuario vinculado, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.

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

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

- a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años;
- b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 27 dentro de un período de dos (2) años.
- c) Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.
- d) Por suspensión del servicio por un período de seis (6) meses excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.
- e) Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- f) Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
- g) Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de corte del servicio que de por terminado del contrato, 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 a algún consumidor o de haberla fijado

en cartelera, si la Empresa no ha recibido oposición, se procederá al corte del servicio y dar por terminado el contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: No se procederá a terminar el CSP y a cortar el servicio por las causales establecidas en el literal a y b de esta cláusula cuando la Empresa:

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la LSPD.
- b) Habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la factura la Empresa la entregue de manera inoportuna o no se le envíe.
- c) No factura el servicio prestado.

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

PARAGRAFO TERCERO: En los casos de terminación del servicio de los literales b), c), d) y e) la Empresa deberá mediante comunicación notificada personalmente o en su defecto por edicto, indicarle al suscriptor o usuario la causal por la cual se dará por terminado el contrato. Contra ese acto proceden los recursos de reposición y apelación, salvo que se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA-RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de este y del respectivo inmueble exista, así como los cobros e intereses moratorios de ley y las tarifas de reconexión.

El restablecimiento del servicio se hará dentro de los cinco (5) días hábiles desde el momento en que el usuario lo solicite, siempre y cuando haya eliminado la causa que dio origen al corte. La ausencia de corte o la mora en la reconexión hará perder a la empresa el derecho de cobro de estos conceptos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA- PROCEDIMIENTO PARA TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Procedimiento para terminación de contrato por mutuo acuerdo:

1. Presentar solicitud escrita debidamente motivada a la empresa con dos (2) meses de antelación por parte del suscriptor o usuario personalmente, por correo electrónico, por fax, aportando la siguiente documentación:
 - a. Copia del Certificado de Matrícula Inmobiliaria que demuestre propiedad del inmueble.
 - b. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o extranjería, si es el caso.
 - c. Copia de la última factura de pago ó pagar todas las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, es decir, estar a paz y salvo con la empresa por este concepto.
 - d. Pagar los gastos que implique el retiro de la acometida, y las demás labores que sean necesarias practicar por parte de la empresa para el cumplimiento de la solicitud.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

2. Visita al predio: La empresa enviará visita al inmueble objeto de solicitud de terminación de contrato para verificar:

- Prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Habitabilidad o no del inmueble por parte del solicitante o por terceros que puedan resultar afectados.
- Si habitan terceros que puedan resultar afectados, se deberá cumplir con el procedimiento señalado en la cláusula vigésima séptima.

3. Ejecución del trabajo de corte para terminación del CSP:

- El trabajo de corte será efectuado por un empleado o contratista que la Empresa designe, debidamente uniformado e identificado con su respectivo carnet.
- Consignar en un acta la causal de corte del servicio, descripción del trabajo realizado y los materiales retirados y/o utilizados. El corte del servicio implica el retiro de la acometida, el medidor y equipos asociados a la medida.
- Los elementos retirados se entregarán al suscriptor y/o usuario mediante acta firmada, siempre que no sean propiedad de la empresa.
- En el evento que el predio se encuentre desocupado y el suscriptor o usuario no se presente para la ejecución del corte del servicio, la empresa procederá a levantar el acta correspondiente cumpliendo con lo señalado en los literales b) y c) citados anteriormente. De lo anterior se dejará copia en el inmueble.
- El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la empresa inicie las acciones necesarias para obtener por vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda y las demás acciones a que haya lugar.

PARÁGRAFO: El presente contrato también terminará cuando conforme a lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, el inmueble se enajene y expresamente las partes establezcan en la correspondiente escritura pública de compraventa que no ha sido cedido; en ese caso, el adquirente, deberá informar a la Empresa de dicha manifestación de voluntad por escrito; y esta última deberá verificar si existen terceros que puedan resultar afectados siguiendo el procedimiento establecido en la cláusula vigésima séptima antes de proceder a decidir si por terminado el contrato o no.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA- GASTOS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: En el evento de terminación del CSP, los gastos que implique el retiro de la acometida, y las demás labores que sean necesarias practicar por parte de la empresa, estarán a cargo del suscriptor, usuario, consumidor y/o propietario del inmueble.

Capítulo VI.

- FACTURACIÓN, PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS -

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA- CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS: La factura expedida por la empresa deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- El nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio y su NIT.

- Nombre del suscriptor o usuario ó del arrendatario cuando se ha denunciado el contrato y dirección del inmueble receptor del servicio.
- Número de identificación del usuario en el sistema o número de póliza.
- Código de recorrido
- Dirección del inmueble a donde se envía la factura.
- Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- Período de facturación del servicio.
- Fecha de emisión de la factura.
- El cargo por unidad de consumo atendiendo los rangos de consumos correspondientes, el cargo fijo, el cargo por aportes de conexión y otros cobros autorizados por la legislación vigente.
- Los cargos por concepto de suspensión, corte, reinstalación y reconexión del servicio cuando a ello hubiera lugar.
- Número del medidor.
- Lectura anterior y lectura actual registrada por el medidor, si existe.
- Causa de la falta de lectura en caso de cobro de consumo promedio, consumos: real o estimada o por un período. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse en la factura la base promedio con la cual se liquida el consumo.
- Consumo del mes.
- La comparación entre el valor de la factura por consumo y el registro del historial de consumos de de los seis (6) períodos inmediatamente anteriores.
- Valor y fecha de pago oportuno, así como fecha de suspensión del servicio por el no pago oportuno.
- Valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que lo desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- Firma digital del representante Legal de la Empresa.
- Código Catastral IGAC.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo. (Resolución CRA 375 de 2006, Cláusula 17)

PARÁGRAFO SEGUNDO: En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la empresa tenga derecho y/o que el usuario los haya autorizado, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o los cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa. (Resolución 375 de 2006, Cláusula 18)

PARÁGRAFOTERCERO: El usuario en ejercicio de la autonomía de la voluntad, puede autorizar que se facture en la cuenta de servicio, conceptos distintos a los cobros de servicios públicos y aún de entidades diferentes a las de servicios públicos domiciliarios. En todo caso, expresamente se consagra en el presente contrato que el usuario acepta que en su facturación se cobren tributos (Impuestos, tasas y contribuciones) de cualquier orden (Nacional, departamental y distrital). El cobro de los conceptos autorizados por el usuario o de los impuestos, se podrá hacer dentro de la factura mediante su inclusión de un casilla especial de "otros conceptos" la cual se totalizará por separado al valor del servicio o mediante su inclusión en un cupón desprendible, de tal forma que el usuario tenga la posibilidad de pagar estos conceptos con independencia del valor facturado por el servicio. En ningún caso, el no pago



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

de conceptos facturados distintos al valor de los servicios dará lugar a la suspensión del mismo.

Para efectos de incluir en la factura emitida por la Empresa el valor de otros conceptos ajenos a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado es necesario que se cumpla con algunas condiciones específicas, tales como: (i) que exista un acuerdo previo entre las partes contratantes y el mismo se acredite ante la Empresa, (ii) que el suscriptor autorice expresamente a la Empresa la inclusión del cobro adicional, (iii) que el suscriptor y/o usuario tenga la posibilidad de renunciar a este cobro adicional en cualquier momento, (iv) la inclusión del cobro adicional se hará de forma separada, frente al cobro del servicio público, (v) la manifestación de que la adhesión a este cobro adicional por parte del usuario es voluntaria, (vi) Este cobro adicional no dará lugar a solidaridad respecto del propietario del inmueble, (vii) El no pago del cobro adicional, no generará en ningún caso la suspensión de los servicios públicos domiciliarios objeto del presente contrato.

PARÁGRAFO CUARTO: Para efectos de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media pulgada (1/2"), y registrado por el mismo medidor. (Resolución CRA 151 de 2001, artículo 2.4.1.2)

PARÁGRAFO QUINTO: Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos que exista prueba de mediación petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado. (Resolución CRA 375 de 2006, Cláusula 18, párrafo 2do)

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

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

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS: Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante la Justicia Ordinaria. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo. (Resolución CRA 375 de 2006.)

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA- INTERESES DE MORA: En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del Contrato de Condiciones Uniformes, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente, o supletivamente, la que corresponda al régimen comercial; esto es, la persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura. (Resolución CRA 400 del 2006)

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA- CAUSACIÓN DE INTERESES DE MORA: El interés de mora se causará a partir del vencimiento de los plazos para el pago señalados por la Empresa en cada factura. No será necesaria la constitución en mora, toda vez que se trata de obligaciones a plazo, de acuerdo con lo establecido en el Código Civil.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA- FACTURACIÓN DE SERVICIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A LOS INMUEBLES DE USO RESIDENCIAL DONDE FUNCIONAN HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR Y HOGARES SUSTITUTOS DEL ICBF: Sin perjuicio de la estratificación socioeconómica que les haya las Oficinas de Planeación Distrital o Municipal, los inmuebles de uso residencial en donde se presten los servicios de hogares comunitarios de bienestar y hogares sustitutos, se facturarán estrato uno. (Ley 1450 de 2011, Artículo 1ero)

PARÁGRAFO PRIMERO: El Instituto de Bienestar Familiar, ICBF, a través de sus Direcciones Regionales, deberá remitir a la Empresa la debida Certificación acorde a su jurisdicción. La empresa a su vez, procederá a efectuar los ajustes necesarios para facturar con el estrato uno, a más tardar en el siguiente periodo de facturación. En el evento de que se presenten novedades o se incluya un nuevo hogar comunitario o sustituto al programa después de la remisión de la certificación, de igual forma, se seguirá el procedimiento descrito anteriormente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso que el ICBF no certifique a la empresa prestadora del servicio público que un usuario hace parte del programa de hogares comunitarios de bienestar y hogares sustitutos y esté último presente la constancia que lo acredite como tal, es deber de la Empresa realizar las verificaciones pertinentes ante el ICBF para constatar su autenticidad. Una vez recibida de la entidad rectora la respuesta, se procederá con el ajuste en el sistema a más tardar en el siguiente periodo de facturación.

En caso de cambio de domicilio, el usuario que presta el servicio de hogares comunitarios de bienestar y hogares sustitutos, debe remitirse a la Dirección Regional del ICBF para que certifique la novedad del cambio y para que la empresa prestadora del servicio realice los ajustes correspondientes de domicilio.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA- FACTURACIÓN A INMUEBLES DE USO RESIDENCIAL CON VALOR PATRIMONIAL: Asimilar para efectos únicamente en el cobro del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado a estrato tres (3), los inmuebles residenciales con valor patrimonial histórico, arquitectónico o cultural establecidos en el Artículo 97 del Acuerdo Municipal de Riohacha No. 003 del 2 de Febrero de 2002 expedido por el Concejo municipal, y en todas aquellas normas que lo modifiquen, complementen y/o deroguen.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

La compensación aplica solo a los inmuebles con características de Patrimonio Histórico y Arquitectónico, en buen estado y de uso residencial relacionados como tal en listado que contempla el Acuerdo antes citado y todos aquellos que se añadiesen en vigencias futuras.

Si la Empresa mediante verificación al inmueble detectara que el uso ha cambiado de residencial a comercial o industrial, procederá a excluirlo inmediatamente del beneficio de la asimilación de la tarifa de acueducto y alcantarillado en estrato tres (3), por dejar el inmueble de cumplir con las características exigidas. Si por el contrario, posterior al listado de inmuebles iniciales, la Secretaría de Planeación respectiva incluye nuevos predios otorgando la compensación, éstos quedarían incluidos a partir de la fecha de su notificación y sin retroactividad en el período siguiente de facturación.

En caso que la Secretaría de Planeación no notifique los nuevos predios incluidos con el beneficio de Patrimonio Histórico y sea el cliente quien lo solicite a la Empresa, deberá anexar la certificación o constancia que así lo acredite, la Empresa realizará las verificaciones pertinentes ante la Secretaría de Planeación Distrital o municipal según el caso, para constatar su autenticidad. Una vez recibida de la entidad rectora la respuesta, se procederá al cambio a más tardar en el siguiente período de facturación, sin retroactividad.

Capítulo VII. -DE LA MEDICIÓN -

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA- IMPOSIBILIDAD DE MEDICION:

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

1. Con base en los consumos normales promedios del mismo suscriptor y/o usuario durante los últimos seis períodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo los servicios en ese lapso y hubiese existido la medición con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores clasificados en el mismo estrato residencial o que realicen la misma actividad en caso de no residencial y cuyos consumos se determinen con base en instrumentos de medición.
3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se determine, teniendo en cuenta las actividades del inmueble, y el número de los consumidores que se benefician del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. En cuanto al servicio de alcantarillado por las dificultades técnicas en hacer las mediciones individuales del consumo, estos se estimaran de acuerdo a los parámetros establecidos de acuerdo a la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARAGRAFO SEGUNDO. En caso de fugas imperceptibles los consumos se establecerán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para arreglar dicha fuga. Durante este tiempo la EMPRESA cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación, la EMPRESA cobrará el consumo medido a partir de ese momento.

PARAGRAFO TERCERO. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en esta.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMATERCERA- USUARIOS CON MEDICION COLECTIVA: Cuando solo exista un medidor o contador, las facturas de los servicios de inmuebles de propiedad horizontal con medición colectiva, (multiusuario de acueducto y alcantarillado) serán liquidadas así: El consumo total se distribuirá entre el número de unidades independientes residenciales, industriales, comerciales, oficiales y especiales que componen el multiusuario, aplicando la tarifa que corresponda a cada estrato o sector. Por cada multiusuario se cobrará un sólo cargo fijo calculado conforme lo previsto en las normas regulatorias. La Empresa expedirá una factura única.

Capítulo VIII. Incumplimiento del CSP.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA- RECUPERACION DE SERVICIOS NO FACTURADOS (AGUA Y ALCANTARILLADO):

ASAA S.A. E.S.P., realiza el presente procedimiento para recuperación y cobro de servicios no prestados, fundamentado en la normatividad vigente, y demás normas que lo deroguen o complementen.

En caso de detectar alguna pérdida de agua y alcantarillado no técnica en los equipos de medida o acometidas que condujeron a que los consumos reales no fueran registrados en su totalidad, la Empresa, de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, podrá cobrar los consumos no registrados ni facturados hasta cinco (5) períodos de facturación basados en consumos promedios de otros períodos del mismo propietario, suscriptor y/o usuario, en consumos promedios de propietarios, suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del propietario, suscriptor y/o usuario.

Cuando no exista correspondencia entre el consumo y la clase de uso del predio; cuando se detecten anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad que sean producto de acciones no accidentales; o cuando el suscriptor y/o usuario omita notificar la situación a que se refiere el literal k) de la CLÁUSULA 37, la EMPRESA, llevará a cabo el procedimiento señalado en el presente Capítulo para determinar la viabilidad de aplicar las consecuencias económico-jurídicas y, de ser el caso, su aplicación, garantizando al suscriptor y/o usuario el derecho al debido proceso y al derecho de defensa y demás garantías constitucionales y legales.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA- PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE SERVICIOS (AGUA Y ALCANTARILLADO) DEJADOS DE FACTURAR: Para calcular los servicios de agua y alcantarillado dejados de facturar, ASAA S.A E.S.P., realiza el presente procedimiento para el cobro de servicios no prestados, fundamentado en la cláusula décima sexta del presente contrato, de la normatividad vigente, y demás normas que lo deroguen o complementen.

En ejercicio del derecho de recuperación de pérdidas no técnicas, la Empresa podrá efectuar revisiones, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento del sistema de medición y/o acometidas del inmueble, el cual consta de las siguientes actividades básicas:

Una vez ubicado el predio al que corresponde la acometida y/o equipo de medida que se pretende verificar, el funcionario y/o contratista, se identificará, solicitará la presencia del propietario, suscriptor y/o usuario

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

(capaz legalmente), para realizar la revisión informándole el derecho que le asiste a solicitar asesoría y/o participación de un técnico particular o persona de su confianza para que sirva de testigo en el proceso de revisión, contando máximo con una (1) hora para ello; de la misma manera se le aclarará que se trata de un derecho renunciante por parte de este, lo cual se hará constar por escrito con la firma del propietario, suscriptor y/o usuario; transcurrido el plazo sin que se hiciera presente el técnico, se ejecutará la revisión y se pasará a verificar el estado del instrumento que se utiliza para medir el consumo del usuario y de las acometidas del predio, constatando el cumplimiento de los aspectos técnicos generales derivados del presente contrato.

El funcionario y/o contratista diligenciará el formato de acta de inspección técnica y/o verificación, en original y copia, en la que deberá describir claramente lo que encuentra en el instrumento de medida y/o acometidas del predio, entregando copia a la persona capaz legalmente que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla, en caso de no hacerlo, se dejará constancia de ello; el original se dirigirá a la Empresa. Cuando no haya quien atienda la diligencia, la Empresa dejará una notificación en un lugar visible del inmueble indicando el día y hora en el que se realizará la nueva visita de inspección para que el usuario éste informado, en todo caso en el aviso se indicarán los números telefónicos de contacto a los cuales podrá comunicarse el usuario a efectos de reprogramar la visita si es del caso. Si una vez llegado el día establecido para llevar a cabo la segunda visita de inspección sin que sea materialmente posible su ejecución por no encontrarse ninguna persona capaz legalmente en el inmueble, la Empresa podrá suplir la ausencia del propietario, suscriptor y/o usuario, solicitando el concurso de las autoridades de policía u otro tipo de funcionario para llevar a cabo la diligencia, los cuales firmarán el acta de inspección técnica y/o verificación precisando el cargo y la entidad con la que trabajan.

En el mismo momento en que se detecte alguna anomalía y/o irregularidad en el instrumento de medida y/o acometidas del predio, la empresa procederá a eliminar la causa o causas que la originaron.

Si de la revisión se deduce que es necesario retirar el medidor, se procederá a embalarlo en presencia del suscriptor, usuario y/o persona capaz legalmente presente en el momento, y se adoptarán las medidas necesarias de seguridad, las cuales serán verificadas por el suscriptor, usuario y/o persona capaz legalmente presente en el momento; así mismo se le informará al propietario, suscriptor y/o usuario los motivos que han generado su retiro y se dejará instalado un instrumento de medida de manera provisional mientras se agota la revisión del medidor en el laboratorio de metrología y calibración de la Empresa, el cual se encuentra acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio. En ningún caso deberá dejarse el servicio directo so pena de suspensión del servicio.

Una vez recaudado el material probatorio (acta de inspección y/o revisión técnica, fotografías, filmaciones, protocolo de calibración del medidor obtenido en el laboratorio, histórico de consumos etc.), partiendo del principio de presunción de inocencia se formularán o imputarán los cargos por presuntas violaciones al CSP con fundamento en las no conformidades técnicas encontradas en el medidor o en la acometida. Para el efecto, se distingue a partir de los hechos investigados, si se trata de una anomalía o de una irregularidad que afecte el equipo de medida o a la acometida.

El pliego de cargos contendrá como mínimo la siguiente información:

- Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa.
- Las cláusulas específicas del CSP que han sido infringidas por parte del propietario, suscriptor y/o usuario con fundamento en las pruebas obtenidas por la Empresa a partir de la inspección y/o revisión técnica.

- Liquidación de los consumos dejados de registrar y facturar para los servicios de acueducto y alcantarillado y/o el valor de los demás servicios y/o perjuicios causados si es del caso.
- Relación del material probatorio con el cual la Empresa inicia la actuación administrativa en el que se señalará expresamente que el propietario, suscriptor y/o usuario tiene derecho a solicitar y/o controvertir y aportar la práctica de pruebas que considere pertinentes, procedentes y conducentes para el ejercicio de su defensa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la notificación del pliego de cargos.

Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del pliego de cargos, el propietario, suscriptor y/o usuario, no controvierte el cobro, ni las pruebas practicadas, se procederá a emitir el acto administrativo que corresponda y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente de conformidad al artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cuando se desconozca la información sobre propietario, suscriptor y/o usuario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la Empresa por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal, lo anterior de conformidad al artículo 69 del Código Contencioso Administrativo.

El propietario, suscriptor y/o usuario podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito que requerirá presentación personal. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

Si el propietario, suscriptor y/o usuario controvierte el cobro, presenta escrito de descargos y solicita la práctica de pruebas, se decretarán mediante auto, previo análisis de su conducencia, procedencia y pertinencia; serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código de Procedimiento Civil; el auto señalará el objeto de las mismas, la hora y el término de su práctica, dicho término no deberá ser mayor de treinta (30) días hábiles de conformidad al artículo 48 del Código Contencioso Administrativo. Contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos (artículo 47 del Código Contencioso Administrativo).

El escrito de descargos, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Número de póliza y número de acta de inspección y/o revisión técnica.
- Nombres y apellidos, firma cuando fuere el caso, dirección del inmueble, dirección para notificación, número de cédula del propietario, suscriptor y/o usuario o de su representante y/o apoderado.
- Documento que acredite la calidad en que actúa.
- Poder debidamente diligenciado, si quien actúa lo hace a nombre del propietario, suscriptor y/o usuario.
- Exposición detallada y precisa sobre las razones de su defensa.
- Relación de las pruebas que pretende hacer valer.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Los gastos que ocasione la práctica de pruebas correrán por cuenta de quien las pidió. Si son varios los interesados, los gastos se distribuirán en cuotas iguales.

La Empresa, en cualquier momento anterior a la expedición del acto administrativo, de oficio o a petición de parte, corregirá las irregularidades que se hayan presentado en la actuación administrativa para ajustarla a derecho, y adoptará las medidas necesarias para concluirla.

Habiéndose dado oportunidad ejercer el derecho de defensa al propietario, suscriptor y/o usuario y/o apoderado y/o representante, y con base en las pruebas e informes disponibles, la Empresa emitirá el acto administrativo en forma motivada a través del cual se determinarán los cobros de servicios no registrados y facturados (Acueducto y alcantarillado) y el valor de los demás servicios y/o perjuicios causados si es del caso o en su defecto el acto administrativo a través del cual se archiva el expediente.

El acto administrativo adoptado será notificado al propietario, suscriptor y/o usuario y/o apoderado y/o representante, para lo cual se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente de conformidad al artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la citación, el propietario, suscriptor y/o usuario y/o apoderado y/o representante, no se presenta para la notificación personal, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, el funcionario (a) que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre propietario, suscriptor y/o usuario y/o apoderado y/o representante, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la Empresa por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal, lo anterior de conformidad al artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En contra del acto administrativo procederán los recursos de Reposición ante el mismo funcionario que lo emitió y en subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, según el caso.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- Interponerse dentro del plazo legal, por el propietario, suscriptor y/o usuario y/o apoderado y/o representante.
- Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.

- Indicar el nombre y la dirección, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar las condiciones de indefensión o incapacidad del suscriptor y/o usuario que justifican su intervención como agente oficioso.

Vencido el término de los diez (10) días siguientes a la notificación personal o por aviso sin que el propietario, suscriptor y/o usuario y/o apoderado y/o representante interponga los recursos de reposición y/o reposición y en subsidio apelación, la Decisión a través del cual se determinan los cobros de servicios no registrados y facturados (Acueducto y alcantarillado) y el valor de los demás servicios y/o perjuicios causados si es del caso quedará en firme de conformidad al artículo 87 del Código Contencioso Administrativo.

Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los literales a, b y del numeral 22, la Empresa deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante escrito al que deberá acompañarse copia del acto administrativo que haya negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, la Empresa podrá corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda.

Agotada la vía gubernativa y una vez en firme la decisión, la Empresa cargará en la factura los valores a que haya lugar.

En cualquier tiempo el propietario, suscriptor y/o usuario y/o apoderado y/o representante o agente oficioso podrá desistir de sus peticiones y/o recursos ante la Empresa y/o ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Capítulo IX.

-DISPOSICIONES ESPECIALES SOBRE INMUEBLES ARRENDADOS-

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA- REGLAS ESPECIALES DE PRESTACION DEL SERVICIO A INMUEBLES ARRENDADOS: Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en la presente cláusula, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la ley 820 y su Decreto reglamentario 3130 de 2003.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

PARÁGRAFO PRIMERO: Denuncia del contrato de arrendamiento: Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a la Empresa con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de los servicios públicos con el arrendatario que sea suscriptor o usuario de los mismos. Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente de la Empresa. Dicho formato contendrá como mínimo:

- Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- Clase y tipo de garantía.
- Entidad que expide la garantía.
- Vigencia de la garantía.
- Autorización para consulta y reporte a Centrales de Riesgo.
- Autorización para incluir en la factura la identificación del arrendatario.
- Dirección en la cual el arrendador recibirá las comunicaciones relacionadas con lo que tiene que ver con la solidaridad.

Anexo a dicho formulario deberán entregarse los siguientes documentos, sin perjuicio de otros que se requieran en determinados casos:

- Fotocopia de los documentos de identificación del arrendador, del arrendatario y de su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida. Las personas jurídicas, aportarán el certificado de representación legal, el cual no podrá tener más de 90 días de expedido al momento de la presentación y fotocopia de la cédula del representante legal. Al momento de entrega de las fotocopias de los documentos de identificación se confrontarán con los originales, para verificar su autenticidad. No se aceptan colillas de trámite del documento de identificación.
- Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder o mandato para actuar como tales.
- Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.
- Comprobante del depósito u original de la garantía, según las clases y por el valor estipulado en el presente contrato.
- Pagaré con carta de instrucciones, firmado por el arrendatario y por su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida para el cubrimiento de los saldos insolutos, el cual deberá otorgarse en el formato que suministren la Empresa.

PARÁGRAFO SEGUNDO: OBLIGACIONES RESPECTO AL MANEJO DE LA INFORMACIÓN:

1) El formulario de denuncia de contrato de arrendamiento debe ser suscrito por el arrendador y el arrendatario. La información que se incluya en él se entiende suministrada bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la firma del mismo.

2) Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidariamente responsable en el pago de los servicios a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento; si es el

arrendatario quien la suministra, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

3) Si el arrendador incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario o poseedor será solidario en los términos establecidos por el artículo 130 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y el inmueble quedará afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios.

4) Es responsabilidad del arrendador comunicar el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones relacionadas con el comportamiento del arrendatario, y con los efectos de la solidaridad en caso de incumplimiento de este último.

PARÁGRAFO TERCERO: ACEPTACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO. Para que se acepte la denuncia se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Diligenciar y presentar ante la Empresa el formato establecido por ésta para el denuncia del contrato de arrendamiento.
- El inmueble entregado en arrendamiento debe estar al día por concepto de los servicios públicos domiciliarios que se le suministran cuando haya sido objeto de denuncia por primera vez.
- El arrendatario debe estar al día con la Empresa por concepto de servicios públicos domiciliarios.
- En caso que el aval de un codeudor sea la garantía ofrecida, éste debe estar al día con la Empresa por concepto de servicios públicos domiciliarios y deberá tener buen comportamiento de pago según las Centrales de Riesgo.
- Otorgar alguna de las garantías establecidas por la Empresa en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes.
- Entregar la documentación adicional establecida por la Empresa y señaladas en la cláusula sobre denuncia del contrato de arrendamiento.

1) Si la documentación aportada se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias y a las estipulaciones de este contrato, la Empresa procederá directamente a reconocer los efectos que se derivan de tal circunstancia, sin que sea necesario remitir ninguna comunicación. Una vez recibida la documentación respectiva, la Empresa tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato correspondiente, para aceptarla o rechazarla.

2) En el evento de que las Empresas no acepten la documentación entregada, se le informará al arrendador y al arrendatario, especificando las causas, para que realicen los ajustes necesarios. La comunicación se enviará al arrendador y al arrendatario, a las direcciones indicadas en el denuncia, por mensajería especializada o correo certificado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su rechazo. El término para reconocer los efectos empezará a correr nuevamente a partir del momento que se realicen los ajustes a la documentación.

PARÁGRAFO CUARTO: VALOR DELAS GARANTÍAS. De conformidad con la Ley 820 de 2003, o aquellas normas que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). La Empresa informará y divulgará esta información periódicamente.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

1) Cuando la Empresa haya celebrado acuerdos de manejo de garantías con terceros prestadores de servicios públicos domiciliarios, al determinar el cargo por unidad de consumo incluirán el promedio de estos servicios.

2) Para establecer el monto a garantizar, las Empresas incluirán dentro del mismo, los tributos que deban incorporarse dentro de la factura de estos servicios.

3) Si el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, la Empresa podrá ajustar hasta una vez al año el valor de la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo. El arrendatario, previa información por parte de la Empresa, deberá modificar la garantía o depósito. La comunicación de la Empresa se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado.

PARAGRAFO QUINTO: GARANTÍAS ADMISIBLES. Para efectos de la aplicación del parágrafo anterior, se considerarán como garantías de los inmuebles de uso No Residencial, las otorgadas a favor de la Empresa, así:

- Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por la Empresa.
- Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por Superfinanciera.
- Póliza de seguro expedida por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superfinanciera.
- Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de la Empresa.
- Endoso de títulos valores expedidos por instituciones Financieras vigiladas por Superfinanciera.
- Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superfinanciera.

Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y 3 meses más posteriores a la fecha de terminación del contrato. La Empresa se reserva el derecho de aceptar otros tipos de garantías, sin embargo no se admitirán garantías que contengan la cláusula de exclusión.

PARÁGRAFO SEXTO: DEPÓSITO EN DINERO A FAVOR DE LA EMPRESA: Para la constitución de depósitos en dinero a favor de la Empresa, el arrendatario consignará ante la institución financiera y de acuerdo con el procedimiento establecido por la Empresa, a su favor, y a título de depósito, una suma igual al valor de la garantía señalada en este contrato.

Los dineros entregados en depósito para garantizar el pago de los servicios públicos por parte del arrendatario al arrendador, junto con sus rendimientos, serán de propiedad del constituyente, y en consecuencia a la terminación del contrato inicial de arrendamiento o de cualquiera de sus prórrogas, serán reembolsados a éste.

PARÁGRAFO SÉPTIMO: EFECTOS DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO: El propietario o poseedor no será solidario en las obligaciones y derechos derivadas del contrato de servicios públicos y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación que transcurre en el momento en que se efectúe la denuncia del contrato, siempre y cuando se remitan las garantías constituidas y la documentación indicada en la parágrafo primero del presente contrato y las mismas sean aceptadas por la Empresa.

A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicada en el denuncia, si existiere prórroga del mismo, el propietario o poseedor será nuevamente solidario con las deudas que se deriven de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, salvo que se renueve oportunamente la garantía y la denuncia del contrato de arrendamiento.

Si en forma no autorizada por la Empresa, se detecta en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, el cambio de uso a no residencial, la Empresa comunicará lo anterior al propietario y al arrendatario, indicándoles además que a partir de la identificación del cambio de destinación el propietario o poseedor será solidario con la deudas provenientes del contrato de prestación del servicio.

PARÁGRAFO OCTAVO: SOLICITUD DE RECONEXIÓN EN LOS INMUEBLES ARRENDADOS. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, el propietario o poseedor, o el arrendatario del inmueble podrán solicitar a la Empresa, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso de que la solicitud de reconexión la haga el arrendador, el propietario o el poseedor del inmueble.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrá, en ningún caso, ser motivo para que la Empresa se niegue a la reconexión.

Capítulo X. -DISPOSICIONES FINALES-

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA- VIGENCIA DEL CONTRATO: El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del mismo, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en la ley.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA OCTAVA- MODIFICACIONES: El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

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

CLAUSULA CUADRAGÉSIMA NOVENA- ANEXO TÉCNICO: Hace parte del contrato y es obligatorio, de acuerdo con lo expuesto en las cláusulas anteriores, el anexo técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Este anexo hace parte integral del presente CSP para los servicios de acueducto y alcantarillado y se desarrolla a continuación:

1. ÁREA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CUAL SE APLICA EL CSP.

ASAA S.A. E.S.P., definirá la factibilidad técnica para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el perímetro sanitario establecido con base en las zonas trazadas en los respectivos turnos de Acueducto y en las redes existentes de Alcantarillado. Ver Mapas No. 1 y No. 2 adjuntos.

2. CONDICIONES MÍNIMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS.

Para la normal prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado y para garantizar las condiciones mínimas de acuerdo con la normativa vigente que rige para estos servicios, ASAA S.A. E.S.P. observa los parámetros de:

- a) Capacidad de captación, bombeo transporte y tratamiento de agua cruda.
- b) Capacidad hidráulica de las redes de distribución.
- c) Presiones disponibles en las redes secundarias de acueducto.
- d) Capacidad de los sistemas de bombeo de aguas residuales, colectores y redes secundarias de alcantarillado.

Con el fin de obtener la conexión definitiva de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir con los siguientes requisitos, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015:

- a) Las redes interiores de acueducto y alcantarillado deben tener una construcción técnica individual e independiente, de acuerdo con las normas hidráulicas y sanitarias vigentes.
- b) Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997, o Decreto 1077 de 2015.
- c) Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- d) 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.
- e) Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.
- f) 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.
- g) Los usuarios industriales, comerciales 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, evitando así que se cause afectación alguna al sistema de alcantarillado.

- h) 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.
- i) Contar con tanque de almacenamiento de agua con capacidad de 2 a 3 metros cúbicos, cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
- j) Para edificaciones de tres (3) ó más pisos, se debe contar con los sistemas de almacenamiento y bombeo que permitan la utilización eficiente de los servicios prestados.
- k) Se deberán tener en cuenta las previsiones contenidas en los artículos 2.3.1.2.2 a 2.3.1.2.8 del Decreto 1077 de 2015, con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los cuales serán entregados en la oficina de Atención al usuario de la empresa.

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO.

3.1 Régimen de acometidas

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

PARÁGRAFO PRIMERO. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen modificaciones hidráulicas que se requieran.

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

3.2. Cambio de localización de la acometida

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

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

deberá informar a la entidad prestadora de los servicios públicos, 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.

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

3.3. Características de las acometidas domiciliarias.

3.3.1. ACUEDUCTO:

La acometida de acueducto estará constituida por un tramo único de tubería de diámetro y características específicas, en función del caudal a suministrar y con la calidad de los materiales que las normas técnicas determinen, y una llave de corte, instalada en una cajilla con tapa de registro, conforme se establece en el presente Anexo. En todo caso el diámetro mínimo para una acometida de acueducto será de ½" media pulgada.

Esta llave de corte y la acometida en su conjunto, cuyas características serán determinadas en las normas técnicas de ASAA S.A. E.S.P., será maniobrada únicamente por el personal de ésta, quedando expresamente prohibida su manipulación por los suscriptores o usuarios; también estas acometidas llevarán otra llave de corte después del medidor para ser manipulada por el usuario.

3.3.2. ALCANTARILLADO:

El sistema de alcantarillado es del tipo separativo, lo que significa que las aguas servidas serán vertidas por conductos diferentes a los drenajes para las aguas lluvias. Por lo tanto, está terminantemente prohibido que el usuario conecte los drenajes de aguas lluvias al sistema de alcantarillado. La domiciliaria de alcantarillado, tendrá un diámetro mínimo de 6" y debe construirse teniendo en cuenta el esquema que aparece al final de este anexo.

PARÁGRAFO PRIMERO: La determinación de las características de la acometida, su instalación, conservación y operación, serán siempre competencia exclusiva de ASAA S.A. E.S.P., quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del usuario.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para la construcción de acometidas, tanto de acueducto como de alcantarillado, deberán tenerse en cuenta las características que aparecen en los esquemas al final de este anexo. Se incluyen los siguientes diagramas:

- Esquema 1: Acometida domiciliaria de acueducto con silleta de PE ó PVC
- Esquema 2: Instalación típica para filtro y macromedidor de 90 a 200 mm de diámetro
- Esquema 3: Acometida domiciliaria de Alcantarillado en zona verde
- Esquema 4: Acometida domiciliaria de Alcantarillado en vía pavimentada

PARÁGRAFO TERCERO: Toda acometida o conexión a realizar a las redes locales de acueducto y alcantarillado, así como su renovación o mejora, estará sujeta a previa autorización de ASAA S.A. E.S.P. La solicitud deberá contener,

las características del predio a servir, el uso que le dará al agua, plano o esquema de la localización espacial del predio a servir. En todo caso se deberá cumplir con el procedimiento establecido para solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado determinados por ASAA S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO CUARTO: ASAA S.A. E.S.P., solo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no habitacional, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La empresa puede exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuario, la empresa podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

PARÁGRAFO QUINTO: El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía de tres (3) años. En los casos en los que el usuario lo solicite, la empresa prestará este servicio. Los costos que esta intervención genere serán asumidos por el usuario acorde con las tarifas de costos vigentes establecidas por la empresa para este servicio, cuyo cobro se hará conjuntamente con la facturación de la prestación de los servicios.

PARÁGRAFO SEXTO: En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los términos del artículo 15 capítulo.

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales basuras u otros elementos.

4. CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO.

ASAA S.A. E.S.P. garantizará la calidad de la prestación del servicio de acueducto en lo concerniente a continuidad y uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por operaciones de mantenimientos preventivos, correctivos e intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes de agua cruda o potable, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otras prestaciones atípicas.

4.1. Continuidad

LA EMPRESA prestará el servicio en forma frecuenciada, de acuerdo a la programación que se tiene para el suministro del agua potable, salvo en los siguientes casos, en donde podrán existir suspensiones temporales de los servicios:

a) Daños en las redes de distribución.

NOTA: Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar antes de 18 horas, LA EMPRESA se compromete a suministrar al sector agua en carro tanques u otros sistemas de transporte idóneos.

b) Suspensiones programadas a redes y planta de potabilización.

c) Por razones de disminución ostensible de las fuentes de abasto, LA EMPRESA, presentará a la ciudadanía un plan de contingencia en el cual se estipularán los sectores a racionar o regular con sus respectivos horarios.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

d) En los casos de fuerza mayor, dependiendo del tiempo de duración LA EMPRESA aplicará el plan de contingencia previsto.

e) Por dificultades técnicas e imposibilidad de contar con la infraestructura adecuada. Sin que obste el compromiso de LA EMPRESA a incluir en los planes de inversión, con financiamiento estatal, las obras necesarias para la dotación y optimización de la infraestructura para la buena prestación de un servicio continuo.

f) Por implementación y aplicación del “Plan de Gestión” que compromete la prestación eficaz del servicio, de conformidad con el compromiso suscrito entre LA EMPRESA, el Municipio de Riohacha y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, teniendo como testigos y coadyuvantes a la Gobernación de la Guajira y el Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

PARÁGRAFO: La Gobernación del departamento de la Guajira, con el propósito de crear un conjunto de estrategias y actividades orientadas a apoyar la gestión municipal en cuanto a la efectiva prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, creó el Plan Departamental de Agua, el cual propende por la armonización integral de los recursos, y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación del servicio de agua potable y saneamiento básico. Asimismo, el Plan Departamental de Agua implementó el “Plan Gestión Demanda”, que con el apoyo financiero del gobierno departamental, busca organizar las redes urbanas del servicio de acueducto, para implementar una estrategia de control de la demanda de agua potable, de tal manera que se logre la recuperación del sistema, para un uso técnicamente apropiado para la continuidad del servicio.

La continuidad del servicio aumentará hasta llegar a las 24 horas de prestación, conforme a las acciones contenidas en el Plan de Inversiones:

• SISTEMA DE RESPALDO DEL ACUEDUCTO DEL DISTRITO RIOHACHA:

Descripción del proyecto: El proyecto tiene como objetivo principal, dotar a la ciudad de un sistema de abastecimiento alterno, constituido por cuatro pozos de agua subterránea, y líneas de agua cruda, plantas de tratamiento de ósmosis inversa, líneas de desagüe, y líneas de impulsión de agua tratada.

Con este proyecto, se permitirá la previsión oportuna de futuras contingencias por desabastecimiento y eliminación de contingencias severas por daño de la única línea que hoy existe. Aumento de la oferta de agua, lo que conlleva al aumento de la continuidad del servicio de acueducto.

Plazo: Tres (3) años.

Meta: IRCA: $\leq 5\%$, COBERTURA: aumento del 2%, CONTINUIDAD: 16 horas/día.

• AMPLIACIÓN PTAP - DISTRITO DE RIOHACHA:

Descripción del proyecto: El proyecto tiene como objetivo el aumento de la capacidad de producción de agua potable a través de la construcción de un módulo de tratamiento compacto, el cual consta de floculadores, sedimentadores y filtros con una capacidad de 100 l/ps lo que permitirá garantizar la producción de agua para la ciudad de Riohacha.

Plazo: Tres (3) años.

Meta: IRCA: $\leq 5\%$, CONTINUIDAD: 17 horas/día, PRESIÓN: 10 m.c.a.

• CONTROL PÉRDIDAS - DISTRITO DE RIOHACHA:

Descripción del proyecto: El proyecto tiene como objetivo la detección de aquellas fugas y conexiones presentes en la Línea de Conducción que en estos momentos impiden la disponibilidad total del caudal producido en planta. Corregir las fugas que se identifiquen en la ejecución y aplicación de la tecnología que propone el proyecto, y normalizar todas las conexiones, regulando su uso al doméstico, incluyendo la instalación del medidor.

Plazo: Tres (3) años.

Meta: IRCA: $\leq 5\%$, REDUCCIÓN DEL IANC: 50%, PRESIÓN: 10 m.c.a., CONTINUIDAD: 18 horas/día

3.1.1. Manejo de las Contingencias

ASAA S.A. E.S.P., está obligada a dar aviso a través de medios masivos de comunicación para todos aquellos eventos, actividades programadas o imprevistas de fuerza mayor o caso fortuito, que impliquen la suspensión de los servicios.

La empresa está obligada a implementar los procedimientos contenidos en el Plan de Contingencia, que buscan mitigar el efecto de todas las suspensiones producto de eventos o actividades imprevistas y programadas que superen las veinticuatro (24) horas, mediante el empleo de carrotanques o medios de suministro alternativos tales como los pozos profundos los cuales funcionarán como Sistema de Respaldo, y/o aquellas acciones que la empresa realice para garantizar el suministro del servicio.

Para el caso de suspensiones de los servicios de alcantarillado se podrán implementar alternativas que garanticen el flujo permanente de las aguas residuales sin afectar la salud de las personas o usuarios o suscriptores de los servicios.

En las eventualidades en donde se comprometa la continuidad del servicio periódicamente en un área específica de prestación del servicio, la empresa propenderá por gestionar proyectos y programas tendientes a solucionar el inconveniente que se presenta, salvo que existan restricciones legales, comerciales, técnicas, financieras o de competencia, que impidan la implementación de la solución.

4.2. Calidad

La calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, como lo establecen los estándares exigidos en la normativa vigente, en especial, con los establecidos en el Decreto 1575 de 2007 “Por la cual se establece el sistema para protección y control de la calidad del agua para consumo humano”, y la Resolución 2115 de 2007 “por la cual se señalan características, instrumentos básicos, y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”.

ASAA S.A. E.S.P. efectuará oportunamente las labores de mantenimiento en las redes de alcantarillado a su cargo, para garantizar a los usuarios la colección, el transporte y disposición final de sus aguas residuales. La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3039 de 2010, y con la Resolución



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

0631 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ambiente y desarrollo territorial.

Los usuarios o suscriptores no podrán realizar descargas ni vertimientos de aguas residuales que superen las concentraciones máximas establecidas en la normatividad vigente, o con las características establecidas en el presente CSP.

4.3. Presión

El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en la legislación vigente, es decir, dentro de los rangos mínimos (10 a 15 m.c.a.) y máximos (60 m.c.a.) establecidos en el RAS 2000 (*Artículo 82 de la Resolución 1096 del 17 de noviembre de 2000, modificada parcialmente por la Resolución 2320 de 2009*), o en la normatividad vigente para tal fin; salvo en los casos donde existan dificultades técnicas o donde las condiciones físicas de la infraestructura existente operada por ASAA S.A. E.S.P., limiten la superficie máxima posible de gradiente hidráulico a valores donde no sea posible hidráulicamente alcanzar tales presiones.

Es por ello, que con el fin de alcanzar las presiones mínimas en la red de distribución ASAA S.A. E.S.P., se encuentra implementando un Programa de Reducción de Pérdidas enfocado en tres grandes acciones:

1. Aumento de cobertura y calidad de la micromedición,
2. Implementación de macromedición,
3. Implementación de sectorización de la red de distribución.

Lo anterior, en conjunto con las obras de mejoramiento y optimización de los principales componentes del sistema de acueducto contemplados en el Plan de Obras e Inversión financiado por la Administración Distrital tal cual está contemplado en el Contrato de operación "ESTIPULACIONES QUE RIGEN LA OPERACIÓN REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL DISTRITO DE RIOHACHA, SUSCRITO ENTRE EL MUNICIPIO DE RIOHACHA Y LA SOCIEDAD AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ASAA S.A. E.S.P.", aunado a los esfuerzos departamentales y nacionales.

Las presiones mínimas establecidas en este acápite, se garantizarán para cuando por la red de distribución este circulando el caudal de diseño.

Para el caso del servicio de alcantarillado que presta la empresa, se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

Las acometidas de alcantarillado deberán diseñarse y construirse para que trabajen a flujo libre, cumpliendo con las normas y especificaciones técnicas que permitan una larga vida útil, garantizando adecuadas condiciones de salubridad en instalaciones interiores, como en vías y espacios públicos urbanos.

5. MEDICIÓN

Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles. 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 entidad prestadora de los servicios públicos, 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.

5.1. MEDIDORES DE ACUEDUCTO.

De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea fácil de 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.

La empresa 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 por lo menos treinta (36) (sic) 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 entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

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

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 unidades inmobiliarias o áreas comunes.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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.

5.1.1. Características técnicas de los medidores: Los medidores de agua potable deberán cumplir con ciertas características técnicas:

Uso residencial: Para todos los inmuebles de uso residencial, los medidores deben tener el cuerpo (carcasa) en material no metálico de alta resistencia y durabilidad. Solo se podrá utilizar en casos excepcionales y autorizados por la empresa un medidor con carcasa metálica. Las roscas de entrada y salida de diferente diámetro (7/8" x 3/4" para medidores de 15 mm).

Tipos de medidores:

1. Volumétrico
2. De velocidad
3. Ultrasónico
4. Electromagnético

Según el caso que aplique, con sistema de transmisión magnética, unidad de registro seca con visor en vidrio o plástico resistente, análogo o digital y con sensor de movimiento. El ensamble entre el cuerpo y la unidad de registro debe ser tipo monolítico o tener un sistema de protección y seguridad que no permita su retiro del cuerpo del medidor, debe ser insensible a campos magnéticos estáticos externos. Debe poseer sistema de emisión de pulsos o cualquier otro que permita obtener lectura remota.

Caudales: Relación de caudales permanente (Q3) y mínimo (Q1) mayor o igual a 80 (de la serie R10 NTC 1063-1 versión 2007 o su equivalente a la norma vigente); incluyendo los siguientes valores 15, 35, 60 (de la NTC 1063-1 versión 1995).

La designación del medidor con respecto al caudal permanente (Q3) debe ser mayor o igual a 1,0 (de la serie R10 NTC 1063-1 versión 2007 o su equivalente a la norma vigente) incluyendo los valores (1,5), (3,5), (6), (15), (20) (de la NTC 1063-1 versión 1995). La clase de temperatura de diseño debe ser T30 o T50. El grado exactitud del medidor debe estar de acuerdo a lo establecido en la norma vigente para tal efecto en el país.

Para medidores digitales electromagnéticos y ultrasónicos con lectura remota no aplica la diferenciación de roscas.

TODOS LOS USOS CON DIAMETROS IGUAL O SUPERIOR A UNA PULGADA: El material de fabricación puede ser en bronce, hierro, no metálico, o de cualquier material convencionalmente conocido y aprobado por la norma actual vigente. No tóxico, resistente a la corrosión interna y externa o protegido con tratamiento superficial adecuado. En casos excepcionales la empresa podrá autorizar la utilización de medidores mecánicos.

La cámara de medida no debe contener elementos móviles mecánicos y los diámetros y longitudes deben estar dentro de los listados aprobados por la norma actual vigente, con tecnología disponible para toma de lectura remota y permanente. La unidad de registro debe ser seca con visor en vidrio o plástico, digital o análogo, insensible a campos magnéticos estáticos externos. La característica metrológica debe tener los rangos de medición vigentes y la

designación del medidor con respecto al caudal permanente (Q3) debe ser de acuerdo a los valores de la normativa vigente.

Dada la importancia de los registros de consumo tanto para el usuario como para la empresa, estos medidores deberán ser instalados con equipamiento completo para transmitir lectura remota.

Los costos de suministro e implementación de estos sistemas de medición, serán asumidos por el suscriptor y/o usuario de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015 o aquellas disposiciones que le adicionen, modifiquen o deroguen, y estarán incluidos por parte de la empresa dentro del presupuesto de instalación del medidor

5.1.2. Instalación de medidores. El suscriptor y/o usuario es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las características técnicas definidas por la empresa, no obstante la empresa podrá suministrar el medidor si el suscriptor y/o usuario así lo solicita.

Los medidores nuevos deberán contar con el certificado de calibración por parte de un laboratorio debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación Competente o la entidad que haga sus veces, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se puedan verificar las condiciones técnicas del mismo. Este certificado no podrá tener más de tres (3) meses desde su expedición para la instalación.

En caso de necesitar o requerir el uso de instrumentos de protección contra el hurto de los equipos de medida, estos podrán ser adquiridos a través de la empresa o directamente por el usuario o suscriptor, siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas dadas por la empresa.

Con el fin de proceder a la normalización del servicio de aquellos usuarios que no poseen medidor, la empresa notificará al usuario que cuenta con un periodo de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido o en su defecto, la empresa instalará uno cuyo valor procederá a cobrar vía factura, de acuerdo con las políticas de financiación definidas para cada caso.

5.1.3. Instalación de medidores por primera vez.

Es atribución del prestador, 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.

En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos.

PARÁGRAFO. Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, las personas prestadoras podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

5.1.4. Calibración de Medidores.

La empresa, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuará directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para tal efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

5.1.5. Verificación de la condición metrológica.

La empresa realizará revisiones rutinarias a los inmuebles, con el fin de verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos. Para esto, se adoptarán sistemas de información, que permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARÁGRAFO PRIMERO. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo, excepto por causas atribuibles al usuario, según dictamen del laboratorio acreditado.

Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando este lo solicite, y/o cuando la empresa lo determine por causas atribuibles al usuario, según dictamen del laboratorio certificado.

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

5.1.6. Retiro del medidor.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de la presente resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

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

En todo caso, el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la presente resolución. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

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

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

5.1.7 Garantía de los medidores

Cuando el equipo de medida sea suministrado por la empresa, se dará garantía del mismo por un periodo de tres años, contados a partir de la fecha de instalación; la garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor y con cobija aquellos daños intencionales o accidentales ocasionados por el usuario o suscriptor o terceros.

Si el medidor es suministrado por el usuario y/o suscriptor, no aplicará garantía por la empresa.

El costo de reposición del medidor estará a cargo del usuario, una vez expirado el periodo de garantía.

Los medidores que instale la empresa, tendrán una garantía hasta la ocurrencia de uno de los siguientes dos eventos: 1. Transcurrido 3 años desde la instalación del medidor o 2. Acumulación de los metros cúbicos definidos en la siguiente tabla:

DIÁMETRO MEDIDOR	METROS CÚBICOS ACUMULADOS
1/2"	3,000m ³
3/4"	5,000m ³
1"	7,000m ³
1 1/2"	10,000m ³

5.1.8. Control sobre el funcionamiento de los medidores: Tanto la Empresa como el suscriptor o usuario podrán verificar el estado de los instrumentos de medición que se utilicen para medir el consumo; y ambas partes deberán adoptar medidas eficaces para que no se alteren, tales como instalación de kits de seguridad, losetas de seguridad, llaves de seguridad o cualquier otro



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

mecanismo que impida la alteración de los instrumentos de medición, para garantizar así una adecuada medición de los consumos.

En caso de que la Empresa adopte cualquier dispositivo de seguridad, garantizará el derecho del suscriptor o usuario de verificar el estado de los instrumentos de medición.

Los medidores o contadores serán del tipo volumétricos, chorro único o múltiple y transmisión magnética para diámetros de $\frac{1}{2}$ " a $1\frac{1}{2}$ ". Para diámetros mayores de 2" y hasta 8" serán del tipo electromagnético. Para medidores mayores de 8" se analizará el tipo más adecuado.

5.1.9. Localización y sellos del medidor de acueducto

El medidor debe quedar instalado en el lugar conveniente para controlar cualquier derivación que pudiera existir en el inmueble, según las normas y condiciones técnicas establecidas por ASAA S.A. E.S.P.

En todos los inmuebles de nueva construcción, multifamiliares o multiusos, se centralizará, en un elemento común de la edificación, una batería de contadores de tal forma que permita la medición del consumo en cada uno de los locales o viviendas de aquella, debiendo suscribir cada uno de ellos el contrato respectivo.

El medidor o contador irá colocado entre dos llaves de paso con sus correspondientes válvulas de retención, a fin de que puedan ser retirados con toda facilidad y vueltos a colocar por los funcionarios de ASAA S.A. E.S.P. en caso de avería.

Una vez instalado el medidor, ASAA S.A. E.S.P. colocará en el mismo los sellos de protección, asegurándose asimismo que tiene el control de verificación que exige la norma técnica correspondiente.

5.1.10. Características y manipulación del medidor

ASAA S.A. E.S.P., para suscriptores no residenciales o urbanizaciones nuevas donde el constructor informe las necesidades de caudal con que se realizaron los diseños de las redes internas, fijará el tipo y el diámetro del medidor, conforme a los datos sobre caudal facilitados por el usuario. Si el consumo no correspondiera al declarado por el suscriptor, ASAA S.A. E.S.P. cambiará el medidor por otro adecuado, siendo los gastos que se produzcan por cuenta del usuario.

Una vez instalado, sólo podrá ser manipulado por los empleados de ASAA S.A. E.S.P., a cuyo efecto le serán instalados los sellos correspondientes cuantas veces se proceda a su colocación.

6. DEPÓSITOS

Todos los depósitos para almacenamiento de agua potable deberán ser herméticos, impermeables y de tipo superficial, salvo casos especiales donde, por condiciones técnicas sea necesaria su construcción subterránea. Además, deberán estar provistos de tubos de ventilación con doble codo y anejo plástico en su boca, dispuestos en una ubicación y a una altura determinada sobre el depósito que impida la contaminación del agua almacenada.

El volumen mínimo de los depósitos debe ser el que asegure a sus usuarios el suministro de agua potable para dos días de consumo.

El tubo de rebose del depósito debe estar conectado al exterior de la edificación y verter en la vía pública o en el drenaje de aguas lluvias cercano, en forma de descarga superficial. Por lo tanto, está terminantemente prohibido la conexión del rebose a las redes internas o externas del alcantarillado sanitario.

Cuando los depósitos o reservorios de agua potable estén divididos por tabiques e interconectados entre sí, esta interconexión debe asegurar la recirculación de agua a fin de que se produzca su renovación automática e impida el surgimiento de zonas muertas o cortos circuitos que disminuyan el cloro residual y propenda a la contaminación.

7. RÉGIMEN LEGAL

Además de las condiciones anteriores, hacen parte de este anexo la ley 142 de 1994 y demás normativa concordante y toda la normativa técnica aplicable a los servicios que presta ASAA S.A. E.S.P.: Normas y Especificaciones Técnicas para la Construcción de Obras de Acueducto y Alcantarillado de ASAA.

El presente Contrato de Condiciones Uniformes fue sometido a concepto de Legalidad ante CRA, de acuerdo a lo consagrado en el Artículo 73.10 de la Ley 142 de 1.994, el cual fue otorgado mediante oficio CRA – OJ 2714 recibida el 11 de Agosto del año 2.004.

La aplicación, control y registro está incluida dentro del plan de procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día 28 de Julio de 2016.

WILLIAM GARCÍA MEDINA

Representante Legal ASAA S.A E.S.P.

C.C. 85.449.161 expedida en Santa Marta, Magdalena