AQUALIA RIOHACHA S.A.S. E.S.P.
NIT 901.700.507-4

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL CASCO URBANO DEL DISTRITO DE RIOHACHA, LA GUAJIRA

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA PRIMERA. - DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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

CÁMARA O CAJILLA DEL REGISTRO. Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida de agua potable y la instalación domiciliaria y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

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

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

CONEXIÓN ERRADA DE ALCANTARILLADO. Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario.

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

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.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS. Conducta penal consagrada en el artículo 256 del Código Penal o las normas que lo sustituyan, adicionen o complementen que señala: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes"

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.

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

FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es el documento mediante el cual la empresa establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelante mediante el trámite de plan parcial permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de cinco (5) años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas exigidas por la empresa de servicios al momento de otorgar la factibilidad.

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

FUGA IMPERCEPTIBLE. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

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

HIDRANTE PÚBLICO. Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto.

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

INQUILINATO. Edificación ubicada en los estratos bajo-bajo (I), bajo (II), medio-bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.

INSTALACIÓN INTERNA DE ACUEDUCTO DEL INMUEBLE. Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del

medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

INSTALACIÓN INTERNA DE ALCANTARILLADO DEL INMUEBLE. Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

INSTALACIONES LEGALIZADAS. Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.

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

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

MEDIDOR DE CONTROL. Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.

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

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

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

PILA PÚBLICA. Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, dé manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.

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

REGISTRO DE CORTE O LLAVE DE CORTE. Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

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

RED LOCAL O SECUNDARIA DE ACUEDUCTO. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

RED LOCAL O SECUNDARIA DE ALCANTARILLADO. Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles y llega hasta la red matriz o primara de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

RED MATRIZ O PRIMARIA DE ACUEDUCTO. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos.

RED MATRIZ O PRIMARIA DE ALCANTARILLADO. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de la empresa prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos

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

SERVICIO ESPECIAL: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

SERVICIO INDUSTRIAL. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

SERVICIO OFICIAL. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

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

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO. Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

SERVICIO PROVISIONAL. Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

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

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

SERVICIO TEMPORAL. Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

SUBSIDIO. Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán otorgar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos

1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

SUSPENSIÓN. Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1077 de 2015, aquellos que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, así como en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

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

USUARIOS ESPECIALES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO. Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente.

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

UNIDAD INDEPENDIENTE. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

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

CLÁUSULA SEGUNDA. - PARTES DEL CONTRATO Y SOLIDARIDAD.

Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, **AQUALIA RIOHACHA S.A.S. E.S.P.** prestadora y el suscriptor y/o usuario.

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, 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 TERCERA. - OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado sanitario por parte de **AQUALIA RIOHACHA S.A.S E.S.P**. con NIT 901.700.507-4, en adelante **AQUALIA** o la persona prestadora, en favor del

suscriptor y/o usuario en el inmueble que se encuentre dentro del área de prestación del servicio, siempre que se cumplan las condiciones técnicas fijadas en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015[1] y el plan de inversiones de **AQUALIA** lo permita, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

En consecuencia, el SUSCRIPTOR, con la solicitud del servicio, acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación de los servicios públicos objeto de este contrato o que hayan sido fijadas por **AQUALIA,** para regular la relación con sus SUSCRIPTORES Y USUARIOS y, por lo tanto, se obliga a cumplimiento todas y cada una de ellas.

AQUALIA está dispuesta a prestar los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, para los efectos de este contrato, en el Distrito de Riohacha, La Guajira, específicamente en el casco urbano del Distrito de Riohacha o en cualquier otra zona corregimental de la misma entidad territorial.

CLÁUSULA CUARTA. - NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.

De conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994[2], el presente es un contrato típico, uniforme, consensual y de adhesión, en virtud del cual **AQUALIA** presta los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario a cambio de un precio en dinero a usuarios no determinados; y hacen parte del presente contrato no solo las estipulaciones escritas en el mismo, sino todas las que **AQUALIA** aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios.

CLÁUSULA QUINTA. - CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.

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

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

CLÁUSULA SEXTA. – RÉGIMEN LEGAL APLICABLE AL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS.

El régimen legal del presente Contrato de Servicios Públicos, lo constituyen las Leyes 142 de 1994, o aquellas que las modifiquen, complementen, adicionen, deroguen o subroguen; las normas expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA], el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS], las normas técnicas y de construcción vigentes, el Decreto Único Reglamentario Nº 1077 de 2015, en tanto sean aplicables a la formalización y ejecución del presente contrato; y las disposiciones del Código de Comercio y del Código Civil cuando sea jurídicamente procedente su aplicación

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

PARÁGRAFO SEGUNDO. - Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y las condiciones especiales pactadas con un suscriptor y/o usuario, se preferirán las condiciones especiales con los suscriptores y/o usuarios.

---

[1] *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."*

[2] *"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."*

CLÁUSULA SÉPTIMA. - VIGENCIA DEL CONTRATO.

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

CLÁUSULA OCTAVA. - PUBLICIDAD DEL CONTRATO.

El contrato de servicios públicos será objeto de adecuada publicidad por parte de **AQUALIA** para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios, 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. En el caso de solicitud 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. En todo caso, **AQUALIA** debe disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Adicionalmente **AQUALIA** publicará las tarifas vigentes, el plan de obras e inversión (POI) que contractualmente debe ejecutar determinadas en el *CONTRATO DE OPERACIÓN No. 268-1 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO ESPECIAL TURISTICO Y AQUALIA RIOHACHA S. A. S. E.S.P,* en la zona geográfica donde se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado sanitario y a cumplir los estándares y metas de eficiencia de prestación de los servicios.
4. Igualmente, se publicarán las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por **AQUALIA**, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.

CLÁUSULA NOVENA. - CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

AQUALIA está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario y, por lo tanto, a tener como suscriptor, cualquier persona capaz de contratar que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, o una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones técnicas de acceso.

CLAUSULA DÉCIMA. - CELEBRACIÓN.

El presente Contrato de Servicios Públicos en adelante **CSP** se perfecciona cuando el suscriptor y/o usuario potencial (propietario, poseedor o tenedor o quien usa o habita de manera permanente el inmueble determinado o parte de él), solicita la prestación del servicio y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de **AQUALIA** así lo permita, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO.

Los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario 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 DÉCIMA SEGUNDA. - CESIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

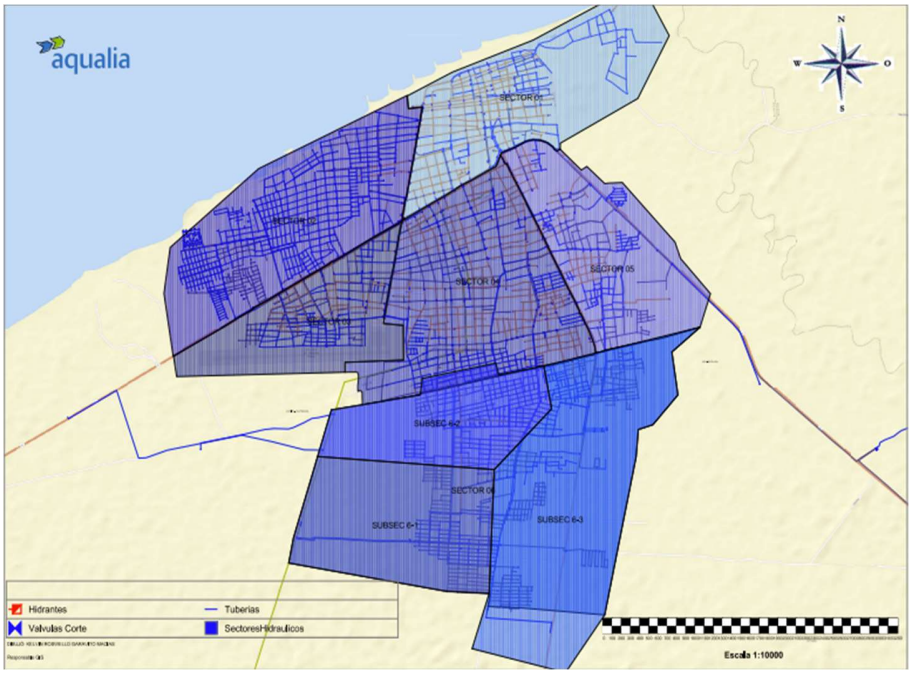
CAPÍTULO II
CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - ÁREA DE PRESTACIÓN

El área en la cual **AQUALIA** prestará los servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario corresponde al área geográfica que se encuentra dentro del perímetro urbano de la ciudad de RIOHACHA departamento de La Guajira, definido en el Plan Básico de Ordenamiento Territorial [PBOT].

La zona geográfica en la cual se aplica el contrato es: en el área de la Prestación de servicios. (Ver Plano No.1 Área de Prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado sanitario.):

Plano 1. Área de Prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado sanitario



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

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

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

PARÁGRAFO SEGUNDO. - El área de prestación del servicio corresponde al perímetro urbano y la zona rural del Distrito de Riohacha. Para el área de prestación de servicios rural, correspondiente a las cabeceras corregimentales, será operada por **AQUALIA**. previo análisis y concertación con EL DISTRITO DE RIOHACHA de las condiciones existentes y de lo requerido para la óptima prestación de los servicios.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA- REQUISITOS GENERALES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - SOLICITUD DE CONEXIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

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

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

La solicitud de conexión y prestación del servicio será atendida por **AQUALIA** en un término de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud del usuario, emitiendo un pronunciamiento de fondo sobre lo solicitado. Se aclara en todo caso que la prestadora podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los eventos que se evidencie incumplimiento a las condiciones

dadas por el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015, aclarando al solicitante el o los requisitos que no cumple.

Cuando el inmueble para el que se solicita la conexión y prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario se encuentre arrendado, el suscriptor potencial deberá obtener la autorización previa del propietario del inmueble y aportar la misma como requisito indispensable para adelantar el trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 del Decreto Ley 19 de 2012[3].

En todo caso, se advierte que el interesado deberá asumir los valores correspondientes a las obras de conexión del servicio, los cuales serán considerados como aportes de conexión y corresponderán a los montos relacionados a la conexión del medidor, costos del medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás que sean necesarios para cubrir las labores asociadas a conectar físicamente el inmueble a la red de prestación del servicio. Estos valores serán informados al potencial usuario en la decisión que resuelva la solicitud de conexión del servicio.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - SOLICITUDES DE CERTIFICADO DE VIABILIDAD Y/O DISPONIBILIDAD INMEDIATA DEL SERVICIO Y CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO

Las solicitudes de certificado de viabilidad y/o disponibilidad inmediata del servicio y certificado de factibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado sanitario, será recibida de forma escrita en las oficinas de **AQUALIA**, de modo personal o por medios electrónicos institucionales. En todo caso se informa que **AQUALIA** tendrá a disposición del solicitante formatos para facilitar la presentación de la solicitud, estableciendo los documentos que deben acompañar la petición.

AQUALIA prestadora de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado sanitario deberá decidir sobre la solicitud de certificado de viabilidad y/o disponibilidad inmediata de los mencionados servicios, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición. (Artículo 5 del Decreto 3050 de 2013[4]). **AQUALIA** podrá negar la solicitud por razones técnicas, jurídicas y financieras debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados.

Ante la negativa de la certificación de viabilidad y/o disponibilidad del servicio, **AQUALIA**. procederá a remitir el expediente dentro de los cinco (5) días siguientes al acto que niega la certificación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARÁGRAFO PRIMERO.- AQUALIA únicamente expedirá la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario de que trata el

[3] *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."*
[4] *"Por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado."*

artículo 2.3.1.2.4 del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015, para aquellos proyectos de urbanización que se encuentren dentro del perímetro sanitario o de servicios públicos definido en el presente contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO.-Con el objetivo de darle disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario a las nuevas urbanizaciones del Distrito de Riohacha y los corregimientos de Camarones y Matitas como lo establece la ley 142 de 1994 de Servicios Públicos. **AQUALIA** cuenta con un departamento de proyectos en donde estas se reciben, tramitan y aprueban, es responsabilidad del usuario solicitar y atender las recomendaciones de los instructivos que se tiene para poder tramitar la Viabilidad y Disponibilidad, formatos y procedimientos que se pueden solicitar de manera escrita y/o verbal en atención al usuario.

CLAUSULA DÉCIMA SEPTIMA. - CAUSALES DE NEGACIÓN DEL SERVICIO.

AQUALIA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

1) Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo por la autoridad competente.
2) Que el inmueble o sector no cumpla con las normas y/o condiciones urbanísticas.
3) Imposibilidad técnica para prestar el servicio.
4) Cuando el inmueble o sector se encuentre fuera del perímetro determinado para servicios públicos por Planeación Municipal.
5) Cuando para ello se requieran inversiones que no están contempladas dentro del plan de expansión de redes de **AQUALIA.**

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - DESISTIMIENTO DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS

De conformidad con lo previsto en el artículo 18 del Capítulo I del Título II[5] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), el sujeto que hubiese presentado una solicitud formal de instalación y prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario, podrá desistir por escrito de la misma, siempre y cuando para la fecha en que se presente el escrito de desistimiento no se hubiese llevado la conexión e instalación de los servicios.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación real y efectiva de los servicios públicos objeto del presente contrato, se iniciará una vez el suscriptor haya cumplido con todos y cada uno de los requisitos técnicos y legales exigidos por **AQUALIA,** y se haya efectuado el pago de los aportes de conexión autorizados por el artículo

[5] Título sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015

90 de la Ley 142 de 1994 y definidos en el artículo 1.2.1. de la Resolución CRA 943 de 2021[6], o la norma que lo derogue, modifique o sustituya.

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

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

Los costos directos de conexión, los cuales hacen parte de los aportes de conexión, son los costos en que incurre **AQUALIA** por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios para conectar un inmueble a los sistemas o redes de distribución de acueducto y alcantarillado sanitario existentes. También se consideran costos directos de conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos, en caso de presentarse[7].

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

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

CAPÍTULO III
ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES INTERNAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA. – PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del presente contrato y que se refieran a esos bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994. Cuando **AQUALIA** construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este CSP, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

En casos de independización en los que no se pueda demostrar la titularidad de la acometida, la acometida actual será propiedad del inmueble donde se encuentre ubicada.

[6] Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.
[7] Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] – Concepto 22591 de 2017

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. - INDEPENDIZACIÓN DE ACOMETIDAS

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - INSTALACIÓN Y REEMPLAZO/CAMBIO DE MEDIDORES

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

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

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

AQUALIA podrá incluso retirar temporalmente los instrumentos de medida, y verificar su estado en el Laboratorio de Medidores o en sus instalaciones. En caso de que, se compruebe que el medidor funciona incorrectamente, **AQUALIA** podrá cambiar o exigir su cambio si es necesario.

En todo caso no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de

AQUALIA cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **AQUALIA** podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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

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

En aquellos casos en que el suscriptor y/o usuario adquiera el medidor de manera particular, deberá entregarlo a **AQUALIA** para que se lleve a cabo la respectiva revisión, homologación e instalación, y deberá asumir los costos de estas actividades. Cuando el suscriptor y/o usuario aporte el certificado de calibración del medidor adquirido de manera particular el cual no podrá tener fecha de expedición mayor a seis (6) meses, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 1.13.2.2.2 de la Resolución CRA 943 de 2021, y si por el contrario no se aporta tal certificado, **AQUALIA** podrá con cargo al usuario calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

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

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

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS MEDIDORES. Los medidores tendrán la siguiente especificación técnica independiente que sean suministrados por AQUALIA o por el usuario:

●	Tipo:	● Velocidad ● Volumétrico ● Electromagnético ● Concéntrico ● Otro	X X X X
●	Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	● Telemetría ● Prepago ● Otro	X
●	Diámetro:	● 1/2"- 3/4"-1"-1 1/2-1 ¼"-1 ½"-2-2 ½-3-4-5-6 pulgadas	

• Caudal permanente (Q3):	• Q3=2.5-4-6.3-10-16-25-63-160-160-160-600 m3/hora
• Rango de medición (R):	• R100 -R500

AQUALIA podrá definir además de estas especificaciones, otras especificaciones particulares o generales de acuerdo al tipo de servicio, al tipo de instalación requerida, a las condiciones del predio, o nuevos desarrollos tecnológicos que se presenten en las tecnologías de medición de fluidos. Así mismo AQUALIA podrá readecuar completamente las instalaciones con cargo al usuario para la instalación de medidores, cuando las condiciones técnicas así lo ameriten. En todos los casos los medidores a instalar deberán cumplir las Normas Técnicas Colombianas (NTC) vigentes para el momento de la instalación.

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

1. **Reemplazo o cambio del medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. AQUALIA** podrá cambiar o reemplazar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el suscriptor y/o usuario pagará a **AQUALIA** la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

2. **Reemplazo o cambio del medidor cuando se establezcan indicios que el funcionamiento del medidor no permite determinar adecuadamente los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.**

   Se reitera que el suscriptor y/o usuario reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de **AQUALIA.**

   Cuando el suscriptor y/o usuario, pasado un periodo de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio o reemplazo del medidor por las razones expuestas, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **AQUALIA** podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

   AQUALIA entregará el medidor reemplazado al suscriptor y/o usuario, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, **AQUALIA** lo requiera por un tiempo.

2.1. **Retiro del Medidor cuando se establezcan indicios de que el funcionamiento del instrumento de medida no permite determinar adecuadamente los consumos. AQUALIA** comunicará al suscriptor y/o usuario la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 1.13.2.2.4. de la Resolución 943 de 2021 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor y/o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles,

claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al suscriptor y/o usuario, quien deberá firmarla.

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

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

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

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

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.

2.2. Cambio del Medidor cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

Este es facultativo de la empresa **AQUALIA** y debe obedecer a un real y demostrable avance tecnológico, es decir, aquel que garantice una medición de los consumos más precisa.

AQUALIA comunicará al suscriptor y/o usuario la necesidad de cambiar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 1.13.2.2.4. de la Resolución 943 de 2021 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su cambio. En este documento, el suscriptor y/o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al suscriptor y/o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor y/o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el empleado de **AQUALIA** dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por

parte del suscriptor y/o usuario, y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de **AQUALIA.**

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - MEDIDORES GENERALES O TOTALIZADORES

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.

Para la determinación de la existencia de una imposibilidad técnica de la medición de las áreas comunes, **AQUALIA** podrá realizar el estudio técnico respectivo, para lo cual, el suscriptor y/o usuario, deberá estar presente o determinar el personal que estime, con la finalidad de que pueda hacer parte de la misma.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA MEDICIÓN.

1. El suscriptor y/o usuario mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

2. Para el suscriptor y/o usuario temporal, **AQUALIA** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

3. El suscriptor y/o usuario clasificado como gran consumidor no residencial, instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y de conformidad con lo dispuesto en este contrato de servicios públicos.

4. El suscriptor y/o usuario de edificios catalogados como multiusuarios, sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a **AQUALIA** la instalación de medidores individuales. En este caso, el suscriptor y/o usuario realizará, a su cargo, todas las obras requeridas por **AQUALIA**. para la instalación de estos.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. - DE LAS INSTALACIONES INTERNAS.

Todo predio o edificación nueva deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas negras domésticas y/o aguas negras industriales, cuando existan redes de alcantarillado sanitario igualmente separadas e independientes. El diseño y la construcción e instalación de desagües deberán ajustarse a las normas y especificaciones previstas en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS], y en el Código Colombiano de Fontanería.

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - REVISIONES TÉCNICAS.

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

No obstante, si una visita técnica de verificación de instalaciones se hace por solicitud de un usuario, en tanto representa un costo no previsto para el prestador, su pago deberá acordarse entre las partes, y deberá ser cubierto por el usuario que se beneficia de la labor.

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

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	VALOR EN SMDLV
REVISIÓN TÉCNICA GENERAL	1,30
REVISIÓN ESPECIALIZADA DE MEDIDOR DE ACUEDUCTO	3,50
REVISION SERVICIO GEOFONÍA INCLUYE EQUIPO Y MANO DE OBRA	4,65

PARÁGRAFO. - NEGATIVA DEL SUSCRIPTOR A PERMITIR LA REVISIÓN DEL MEDIDOR, LA ACOMETIDA, Y LAS INSTALACIONES INTERNAS. - En caso de negativa del suscriptor, usuario, consumidor, y/o propietario del inmueble, a permitir a **AQUALIA** la revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble, **AQUALIA** podrá solicitar el amparo policivo, ante la autoridad competente, para proceder a practicar las revisiones necesarias.

CAPÍTULO IV
DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria establecida en el *CONTRATO DE OPERACIÓN No. 268-1 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO ESPECIAL TURISTICO Y AQUALIA RIOHACHA S. A. S. E.S.P.*
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.
8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con el Título 5 de la Parte 8 del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021 o la norma que la modifique, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
15. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La persona prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos del Subtítulo 2.1.2.1. de la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare.
36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
37. Incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de *CONTRATO DE OPERACIÓN No. 268-1 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO ESPECIAL TURISTICO Y AQUALIA RIOHACHA S. A. S. E.S.P.*, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.
38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el Artículo 2.7.3.2. de la Resolución CRA 943 de 2021, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, , o la norma que la modifique, adicione o aclare.
40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones de Acueducto y Alcantarillado sanitario Definitivo (POI) Definitivo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. – OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

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

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
4. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

5. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por **AQUALIA** o permitir la instalación del mismo.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
7. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
8. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.
14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
16. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello. La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010[8] del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 2015[9] del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
17. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
18. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.
19. Pagar los costos en los que incurra **AQUALIA** para la eliminación de irregularidades detectadas en el inmueble.

[8] Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI -Parte III- Libro II del Decreto-ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones. Compilado en el Decreto 1076 de 2015.

[9] Por la cual se establecen parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones.

20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, 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.
22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA – DERECHOS DE LAS PARTES.

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. - DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.

Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa que dispone el *CONTRATO DE OPERACIÓN No. 268-1 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO ESPECIAL TURISTICO Y AQUALIA RIOHACHA S. A. S. E.S.P.*
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario.
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 públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual se determina su estimación y ejercicio del derecho a la defensa en el numera 26.2 de la cláusula 26 del presente contrato.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso
3. A no ser discriminado por la persona prestadora.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A la libre elección del prestador del servicio.
6. A la medición de sus consumos reales, la cual se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro da más da un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario
7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación de los servicios.
8. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas.
9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
10. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
11. A reclamar cuando **AQUALIA** aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
13. A conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
14. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de la persona prestadora, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
15. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 y el anexo técnico del presente contrato.
16. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
17. A presentar Peticiones, Quejas y Recursos [PQR] relativas al Contrato de Servicios Públicos, y a obtener respuesta oportuna y completa respecto de las mismas, de acuerdo con la normatividad vigente
18. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
19. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

20. A solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas

21. A participar en los comités de desarrollo y control social.

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

23. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.

24. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.

25. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 2.7.3.2 de la Resolución CRA 943 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

26. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio o reemplazo.

27. A solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, en los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

28. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

29. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

30. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago de la factura, antes de la suspensión del servicio.

31. A que **AQUALIA** mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

32. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de nesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

33. A conocer los siguientes documentos relacionados con lo prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio -APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio, (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e inversiones de acuerdo con *No. 268-1 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO ESPECIAL TURISTICO Y AQUALIA RIOHACHA S. A. S. E.S.P.*

CAPÍTULO V
FACTURACIÓN

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. - PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.

La factura de servicios públicos es la cuenta que la persona prestadora de los servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del

contrato de servicios públicos. Por lo tanto, solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las presentes condiciones uniformes.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. - CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS

La factura de servicios públicos contendrá, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si **AQUALIA**, se ciñó a la ley y al contrato al elaborarla, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago. En todo caso, la factura que expida **AQUALIA** deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 2.1.2.1.7.5.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO. - En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de estos se explicará en forma precisa. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, juntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado sanitario, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico.

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

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.

De conformidad con lo establecido en el régimen de calidad y descuentos del Capítulo 7 de la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare, las personas prestadoras deberán realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La persona prestadora cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al Capítulo 7 de la Resolución CRA 943 de 2021 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el Artículo 2.1.2.1.7.2.2 ibídem.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. - PERÍODO DE FACTURACIÓN Y ENTREGA DE LAS FACTURAS.

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

PARÁGRAFO PRIMERO. - En caso de 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - Cuando el usuario lo solicite se podrá hacer entrega de la factura por medio electrónico.

PARÁGRAFO TERCERO. - En el área urbana la factura se entregará en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. - BIENES Y/O SERVICIOS A FACTURAR

La factura que emita **AQUALIA** en desarrollo del presente contrato de servicios públicos, y en cuanto incluye cobros asociados a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario, deberá ser pagada por alguno de los sujetos que son solidariamente responsables (propietario o poseedor del predio, suscriptor o usuario), de conformidad con lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. - COBRO DE DEUDAS E INTERESES DE MORA

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA. - MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS.

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

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

Es así como la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA], en la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 271 de 2003 compilada en la resolución CRA 943 de 2021, define la demanda del servicio de alcantarillado sanitario como la "*equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado*"

En consecuencia, la medición de los consumos de acueducto será establecida por **AQUALIA** con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en cada predio; y los consumos de alcantarillado sanitario serán establecidos aplicando la regla establecida en la regulación vigente, consistente en que por cada metro cubico de acueducto se factura un metro cubico de alcantarillado sanitario.

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. - DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS.

Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por Desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los seis (6) períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan en el art. 1.13.1.6. de la Resolución CRA 943 de 2021., lo mismo aplica para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, y cuando estemos frente a zonas donde exista estacionalidad en el consumo. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de los límites establecidos, se entenderá que existe desviación significativa.

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

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

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA. - OPCIÓN DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS

Los suscriptores y/o usuarios que deseen acceder a la opción de medición de vertimientos para la facturación del servicio de alcantarillado sanitario, prevista en la Resolución CRA 943 de 2021 proferida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA], deberán presentar la respectiva solicitud ante **AQUALIA** anexando la información indicada en el artículo 4.1.1.2.1. de esta norma y además se deberán observar los criterios y parámetros establecidos en tal acto administrativo.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA - IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.

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

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

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA - EXCEPCIONES A LA MICROMEDICIÓN

En las zonas conformadas en su mayoría por usuarios de los estratos socioeconómicos uno (1) y dos (2) que presenten niveles de micromedición inferiores al 50% de los usuarios pertenecientes a

las mismas, en lugar de instalar micromedidor a cada usuario, **AQUALIA** podrá efectuar la sectorización física de las redes de distribución respectivas, y una vez realizada la sectorización podrá instalar macromedidor a la entrada del sector correspondiente para efectos de establecer el volumen de agua a ser distribuido proporcionalmente entre los usuarios del sector correspondiente que no estén micromedidos.

De otra parte, **AQUALIA** podrá exceptuar de la instalación de micromedidores a los usuarios de los estratos socioeconómicos uno (1) y dos (2), cuya factura de acueducto y alcantarillado sanitario correspondiente al consumo básico mensual establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.5.1.6 de la Resolución CRA 943 de 2021.

CAPÍTULO VI
SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994, en el Decreto Único Reglamentario N.º 1077 de 2015 y demás normatividad vigente, **AQUALIA** procederá con la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor o el propietario del predio, siempre y cuando convengan en ello **AQUALIA** y los terceros que puedan resultar afectados. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de **AQUALIA**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: AQUALIA podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos: (i) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios; (ii) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos; y (iii) Por orden de autoridad competente.

3. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO: El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de **AQUALIA,** en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de la factura dentro del período de tiempo comprendido entre la fecha en que el suscriptor y/o usuario recibe la factura y la fecha de pago oportuno prevista en la misma, siendo facultad de **AQUALIA** suspender el servicio por el no pago de la primera factura en mora; salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.
2. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
3. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de **AQUALIA**.
4. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con **AQUALIA**.
5. Proporcionar un servicio público a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.
6. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de **AQUALIA**.

7. Aumentar, sin autorización de la prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
8. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
9. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por **AQUALIA**.
10. Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
11. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de **AQUALIA** o del usuario.
13. Impedir a los funcionarios, autorizados por la prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
14. No permitir la instalación de instrumento de medición, el traslado del equipo de medida, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
15. No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.
16. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de **AQUALIA**.
17. Efectuar sin autorización de la prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
18. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.
19. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.
20. Incurrir en alguna acción u omisión que impida la medición real de los consumos mediante instrumentos tecnológicamente adecuados
21. Las demás previstas en la Ley 142 de 1994, Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015 y demás normatividad vigente aplicable.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO. - Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa de la suspensión, y además deberá asumir y pagar el valor de la reinstalación para remunerar a **AQUALIA** por los costos en que incurre con la operación, conforme al criterio establecido en la Resolución CRA 424 del 12 de julio de 2007 proferida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

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

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA. - CORTE DEL SERVICIO

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

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

PARÁGRAFO PRIMERO. - Para restablecer el servicio el suscriptor o usuario debe eliminar la causa del corte, y además deberá asumir y pagar el valor de la reconexión para remunerar a **AQUALIA** por los costos en que incurre con la operación, conforme al criterio establecido en la Resolución CRA 424 de 2007 proferida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

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

CAPÍTULO VII

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA. - CONCEPTO DE FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El incumplimiento de **AQUALIA** en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, conforme se indica en la siguiente cláusula

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA. - REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

CAPÍTULO VIII
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA. - PRESENTACIÓN

El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de **AQUALIA** en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres. En tal sentido, la presentación de peticiones, quejas y recursos por parte del suscriptor y/o usuario se tendrán como radicados para trámite de **AQUALIA** de lunes a viernes dentro del horario establecido de atención al cliente por parte de **AQUALIA.** En caso de que las peticiones, quejas y recursos sean presentados en días no hábiles (sábados, domingos y/o festivos) por parte del suscriptor y/o usuario, se tendrán como recibidas el día hábil siguiente.

Las Peticiones, Quejas y Recursos [PQR] deberán ser presentadas por los suscriptores y/o usuarios, en la oficina dispuesta por **AQUALIA** y medios electrónicos para ello, cuyos datos son los siguientes:

Dirección:	Carrera 7 No. 21-15
Barrio:	Villa Laura
Ciudad:	RIOHACHA
Departamento:	La Guajira
Correo electrónico:	pqr.riohacha@aqualia.com
Teléfono:	01 8000 423601
Página web	https://www.aqualia.com.co/

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

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

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA OCTAVA. - REQUISITOS DE LAS PETICIONES.

Teniendo en cuenta que por expreso mandato del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición, los requisitos mínimos que deben contener las mismas, son los previstos en el artículo 16 del Capítulo I del Título II[10] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), los cuales se indican a continuación:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el

[10] Titulo sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015

peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

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

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

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA NOVENA. - PETICIONES INCOMPLETAS

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

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

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

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

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA. - RECHAZO DE LAS PETICIONES

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

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

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA PRIMERA. - DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES

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

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA SEGUNDA. - RECURSOS

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la prestadora de los servicios proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación.
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
6. **AQUALIA** podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.
7. El recurso de apelación es subsidiario del recurso de reposición y en consecuencia deberá interponerse en el mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del acto administrativo debatido
8. De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA TERCERA - TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

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

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

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA CUARTA. - NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

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

que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código.

PARÁGRAFO. - AQUALIA no suspenderá o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio. Sin embargo, si lo podrá hacer por las sumas que no son objeto de reclamo, tal como lo dispone el art. 155 de la Ley 142 de 1994.

CAPÍTULO IX
MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA QUINTA. - MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

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

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

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA SEXTA. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

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

CAPÍTULO X
DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA SÉPTIMA. - REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.

La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o

administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

PARÁGRAFO. - El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente del presente contrato. La formalización del contrato de servicios públicos no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia la presente cláusula.

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA OCTAVA. - ACUERDOS ESPECIALES.

El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones uniformes del presente contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso. Si **AQUALIA** la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este contrato. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán éstas.

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA NOVENA. - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

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

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

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

Todas las informaciones relativas al presente Contrato, así como los acuerdos, preacuerdos, correos electrónicos intercambiados entre las partes o terceros intervinientes, serán completamente confidenciales y su confidencialidad se mantendrá de manera indefinida tal y como lo ha establecido la Ley. Sólo tendrán acceso a la información indicada, aquellas personas autorizadas expresamente por las personas que hacen parte del presente contrato y las que por éstas hubieran sido autorizadas. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, las partes manifiestan expresamente el cumplimiento de la normativa colombiana de protección de datos personales garantizando a el suscriptor y/o usuario que, en el momento de la obtención de los datos, **AQUALIA** cumplió con las obligaciones de información y obtención del consentimiento de que tratan los artículos 6 y 9 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, así como que cumple con las obligaciones de seguridad dispuestas en la normativa vigente.

Para más información podrá consultar la política de tratamientos de datos personales de **AQUALIA** en la página web www.aqualia.com.co, la cual hace parte integral del presente contrato.

CAPÍTULO XI
CONDICIONES TÉCNICAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA.- CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO. Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015.
- Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en el artículo 2.5.1.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

TIPO 1	**Volumétrico/Velocidad para agua potable, transmisión mecánica, roscas diferenciales, disponibilidad de longitudes de 115 y 190 mm y pre equipado para lectura remota**
CARACTERISTICAS TECNICAS	
Especificaciones adicionales de tipo de medidor	Preequipado para Telemetría
Tamaño	Inch, Pulgadas ½”
Rango de medición	R Q3/Q1 100/200
Lectura mínima	1, 002, 002 en M3
Lectura máxima	9.999, 9.999 M3
Presión máxima admisible	Ba* 16, 16

Igualmente, debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. Cuerpo en polímero técnico compuesto (fibra de vidrio)
2. Alto grado de protección frente a humedad y golpes.
3. Transmisión magnética sin engranajes en el agua
4. Esfera seca orientable 350º
5. Totalizador de 5 tambores para m3.
6. Tamaño 15 mm para caudales de trabajo Q3 2,5 m3/h
7. Rango dinámico R100 hasta R160 para instalación horizontal.
8. Preinstalación para emisor de pulsos bidireccional.
9. Longitudes y roscas diferenciales.
10. Temperatura del agua hasta 30ºC, si bien el medidor soporta picos de hasta 50ºC sin deterioro metrológico.
11. Sistema de precintado mecánico que garantiza la inviolabilidad del contador.

TIPO 2	Ultrasónico para agua potable			
CARACTERISTICAS TÉCNICAS				
Diámetro nominal	DN15	DN20	DN25	DN40
Caudal mínimo Q1 @ R 400	6.25 L/h	10 L/h	15.7 L/h	40 L/h
Caudal permanente Q3 (m3/h)	2.5	4.0	6.3	16
Caudal máximo Q4 (m3/h)	3.125	5.0	7.875	20
Conexión	G ¾"	G 1"	G 1 ¼"	G 1 ½"
Longitud (mm)	165	165	225	200
Ancho (mm)	81	81	81	81
Altura (mm)	100	100	118	135
Temperatura	• Rango Medio: 0.1℃…...30/50/70℃ (T30 / T50 / T70) • Temperatura Medioambiental: 5~55 ℃ • Temperatura de almacenamiento: -20~60 ℃			
Materiales	Latón 59-1			
Clase metrológica	Clase 2 R250, R400 (T50)			
Máxima presión de operación	1.6 MPa			
Pérdida de carga	Δ P<63 kPa			
Presión nominal	PN16			
Clase de protección	IP65/IP68			
Batería	3.6VDC batería de litio, hasta 15 años			
Almacenaje de datos	Almacenaje de datos 120 datos históricos			
Clase Medioambiental	E1, M1, B			
Interfaces y Comunicación	• WmBus • Salida de pulsos • LoRaWan NB-IOT • Sigfox • Datalogger integrado			
Posición de Instalación	H, V, H/V			
Pantalla e Indicación	• Unidades: m3 • LCD: 8-dígitos			
Cumplimiento a normatividad	• EN14154 • ISO4064 • OIML R49 • MID B+D			

TIPO 3	Macromedidores para el servicio de acueducto con función de totalizadores o para contabilizar suscriptores y/o usuarios de altas demandas de consumo de agua potable

CARACTERISTICAS TÉCNICAS

1. **Macromedidor tipo Woltman, R160 de diámetro 2" hasta 6" brida ANSI. Equipado para emisión de pulsos para lectura remota, transmisión mecánica, cumple con la NTC 1063, ISO 4064 y con su respectivo certificado de calibración por parte de un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC. el medidor cumple con las disposiciones de Ley, resolución 0330 del 8 de junio de 2017.**
2. **Macromedidor tipo ultrasónico de material Hierro Dúctil ASTM A536, con canales de ultrasonido múltiples, pantalla LCD extendida con funciones, diámetro nominal de DN50 hasta DN900, que tenga las siguientes características:**

Clase de Precisión	Clase 2
Rango Metrológico	R125, R160, R200, R250, R 400, R500
Máxima Presión de Trabajo（MPa）	1.6
Pérdida de Carga	∆P<40 kPa
Interface de Comunicación	Óptica, Mbus, RS485, LoRaWan, NB-IoT, Sigfox, WmBus, otras
Rango Medio de Temperatura	0.1℃.....30℃ / 0.1℃.....50℃
Rango de Temperatura Medioambiental	-20℃.....65℃
Clase Medioambiental	E1, M1, B
Batería	Hasta 16 años
Clase de protección	IP 68
Clase de Sensibilidad	U10/D5, U5/D3 (Opcional)
Posición de Instalación	Horizontal o Vertical
Almacenaje de datos	Hasta por 24 meses
Norma de las Bridas	ANSI B16.42

Se informa que **AQUALIA** es quien determina el tipo de medidor y el diámetro de este que requiera el predio, inmueble o propiedad horizontal, lo cual dependerá de las necesidades de suministro del inmueble, del uso, y de las condiciones técnicas de las redes hidráulicas internas, y de la continuidad del servicio de acueducto en el sector al que pertenezca.

Los suscriptores y/o usuarios pueden elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios necesarios para la prestación del serviciohttps://normas.cra.gov.co/gestor/docs/concepto_superservicios_0000526_2021.htm, los cuales deben reunir las características técnicas aquí descritas por parte de **AQUALIA.** Si el suscriptor y/o usuario adquiere el medidor con las características antes señaladas, deberá acreditar ante **AQUALIA** que el medidor cuenta con el respectivo certificado de conformidad, emitido de acuerdo con los sistemas de certificación establecidos en la Guía NTC/ISO/IEC 17067 o la que la modifique o sustituya y los que se establezcan como válidos en los respectivos reglamentos técnicos, siempre y cuando sea de un laboratorio acreditado por el organismo nacional de acreditación – ONAC, por entidades públicas que legalmente ejercen esta función, o por entidades acreditadoras extranjeras reconocidas en el marco de los acuerdos de reconocimiento multilateral, según lo dispuesto en el Decreto 1471 de 2014, salvo que **AQUALIA** decida obtener un nuevo certificado de otro laboratorio acreditado, caso en el cual, el costo de calibración lo asume **AQUALIA.**

En todo caso, el costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de tres (3) años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015.

Igualmente, los medidores **TIPO 3** deben contar con una caja de centro de medición la cual permiten albergar en su interior todos los accesorios que los centros de medición requieren para su correcto funcionamiento, de tal manera que se aseguren los espacios necesarios para poder operar tanto el medidor como las válvulas.

La construcción de las cajas puede ser de dos diferentes tipos: construidas en sitio con bloques de concreto o vaciadas en concreto, y están conformadas por los siguientes elementos: muros (longitudinales y transversales), tapa superior con tapa metálica o polimérica y complemento(s).

La caja debe ser subterránea y se debe construir debajo del andén o zona verde que se encuentra a la entrada de la propiedad, o hacia el costado más cercano a este conservando el alineamiento con el andén, sin embargo, dependiendo de las condiciones del terreno, puede que la caja deba ser construía en la vía, lo cual es potestad de **AQUALIA** dado que podría obedecer a un diseño estructural acorde a la necesidad.

La caja debe quedar en un lugar de fácil acceso peatonal y por encima de la cota de inundación; la posición de las cajas en los andenes debe ser tal que haya un alineamiento uniforme en la ubicación de las tapas en los andenes.

Previo a la construcción de la caja, se debe verificar que en el sitio no haya interferencia con otras redes existentes y que exista la posibilidad técnica de construir la caja; en caso de encontrar alguna limitante se debe replantear su ubicación, lo cual es potestad de **AQUALIA.**

DIMENSIONES Y CANTIDADES DE MATERIALES PARA CAJAS DE MACROMEDIDORES					
DESCRIPCIÓN	**CONCRETO (M3)**	**ACERO (KG)**	**LARGO**	**ANCHO**	**PROFUNDIDAD**
CAJA PARA MACRO DE 4 Y 3 PULG	4,64	631,8	3,25	1	1,35
CAJA PARA MACRO DE 2 PULG	3,92	606,7	2,6	1	1,35
CAJA PARA MACRO DE 1.5 PULG	2,49	417,5	1,4	1	1,35

En caso de que la construcción de la caja de medición se realice por parte del suscriptor y/o usuario, deberá hacerse bajo las especificaciones técnicas y supervisión de **AQUALIA** lo cual tendrá un costo que dependerá de las condiciones particulares de ejecución del proyecto.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA PRIMERA. - MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO. Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo	Sistemas electrónicos de contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad
Especificaciones adicionales del medidor	Telemetría

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEGUNDA. - CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.

- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.

- La continuidad en la prestación del servicio de acueducto se medirá mensualmente mediante la suma ponderada de la continuidad en cada uno de los sectores hidráulicos que componen el sistema y los que se adicionen como resultado de los programas de optimización del servicio. Las estadísticas de continuidad en la prestación del servicio deberán ser actualizadas mensualmente e incorporadas en el sistema de información técnico- operativo, y lo que concluye un plan de mejoras en la continuidad que se puede apreciar en la siguiente tabla:

Indicador de continuidad por año.

AÑO	LINEA BASE CONTINUIDAD – INDICADORES CONTRACTUALES (Horas de servicio / Día)	CONTINUIDAD PROPUESTA (Horas de servicio / Dia)
0	10.5	6.04
5	15	12
10	20	17
15	22	19
20 y siguientes	23.5	23.5

- Presión Mínima de Agua. El suministro de agua dentro del área urbana vigente al momento de la firma del *CONTRATO DE OPERACIÓN No. 268-1 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO ESPECIAL TURISTICO Y AQUALIA RIOHACHA S. A. S. E.S.P.,* deberá realizarse manteniendo una presión mínima disponible, de acuerdo con el plan de mejoras por año que se relaciona a continuación:

Año	Presión en la red de Distribución para el área urbana (mca)
0	3
5	8
10	10
15 y siguientes	>= 15

Para efectos de calcular la presión de la prestación del servicio de acueducto, de acuerdo con lo previsto en el RAS; EL DISTRITO y **AQUALIA**, determinarán de mutuo acuerdo los puntos en los que se hará la toma de presión del sistema y el mecanismo de cálculo del valor promedio.

En cuanto a la prestación del servicio de alcantarillado, **AQUALIA** garantiza la prestación del servicio público de alcantarillado sanitario, acorde con las condiciones de continuidad definidas para el

servicio de acueducto, mediante la operación eficiente y técnica de la infraestructura de alcantarillado sanitario.

Actualmente, el Distrito de RIOHACHA atraviesa grandes y graves problemáticas entorno a la prestación del servicio de alcantarillado sanitario, debido a que las redes del sistema de alcantarillado sanitario del Municipio y/o Distrito se encuentran obstruidas parcial o totalmente generando colapso del sistema, devolución y rebosamiento de las aguas residuales y hundimiento en las placas de pavimento.

Sin embargo, ante esta situación **AQUALIA** tiene a disposición de todos los usuarios y habitantes del municipio el servicio de succión y lavado de redes para realizar mantenimiento, limpieza, sondeo y succión de las redes principales, pozos de inspección, sumideros y acometidas domiciliarias.

Por otra parte, **AQUALIA** se encuentra realizando los trámites administrativos necesarios para la elaboración de diferentes proyectos encaminados a la optimización de redes de alcantarillado sanitario en el municipio y de esta manera dar solución a las problemáticas acaecidas por los habitantes y garantizar el cumplimiento de los estándares e indicadores en la prestación del servicio de alcantarillado sanitario.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.3.3.4.17 del Decreto N° 1076 de 2015, aquellos suscriptores y/o usuarios en cuyos predios o inmuebles se requiera de la prestación del servicio de alcantarillado sanitario para uso comercial, industrial, oficial o especial, deberán presentar la caracterización de sus vertimientos con la frecuencia que se determine en el Protocolo para el Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales y Subterráneas a ser expedido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Las industrias avícolas o de producción de curtiembres, cárnicos y lácteos; las empresas comerciales como asaderos y metalmecánicas; y las compañías que prestan servicios de lavado de carros, tintorerías y bodegas de reciclaje, cuyas actividades requieren agua y generan vertimientos con ciertas sustancias contaminantes tienen que cumplir los estándares y límites máximos permitidos en las descargas que realizan en el alcantarillado sanitario, para que tengan un menor impacto sobre el recurso hídrico y el suelo.

Los siguientes elementos y sustancias están prohibidos para ser descargados en el sistema público de alcantarillado sanitario operados por **AQUALIA:**

- Partes de animales como tejidos, vísceras y sangre, entre otros.
- Trozos de piedra, metal, vidrio, recortes de césped, trapos, desechos de papel, maderas y plásticos.
- Desechos provenientes del lavado de vehículos, recipientes, empaques y envases que contengan o hayan contenido agroquímicos u otras sustancias tóxicas.

PARÁGRAFO PRIMERO. AQUALIA, podrá modificar estas condiciones técnicas, por razones derivadas de la aplicación de nuevas regulaciones, por la ejecución del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, o por modificaciones del *CONTRATO DE OPERACIÓN No. 268-1 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO ESPECIAL TURISTICO Y AQUALIA RIOHACHA S. A. S. E.S.P.*

PARÁGRAFO SEGUNDO. El contenido del presente anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidas al usuario y/o suscriptor, ni las obligaciones y deberes a cargo de **AQUALIA.**

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA TERCERA. - ESTÁNDARES DE SERVICIO. **AQUALIA** se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado

con los siguientes estándares de servicio de acuerdo con lo dispuesto en el *CONTRATO DE OPERACIÓN No. 268-1 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO ESPECIAL TURISTICO Y AQUALIA RIOHACHA S. A. S. E.S.P.:*

Estándar de servicio	Unidad	Meta del estándar	Línea base año cero	Meta primer quinquenio	Meta segundo quinquenio	Meta tercer quinquenio	Meta cuarto quinquenio	Meta quinto quinquenio	Meta sexto quinquenio
Cobertura del servicio de acueducto	Número de suscriptores de acueducto en función del número de viviendas	100%	86 %			100%	100%	100%	100%
Continuidad de acueducto	Horas de servicio/día	23.5 horas de servicio/día) a partir del año 20 de operación y siguientes	6.04	12	17	19	23.5	23.5	23.5
Calidad de agua entregada a los usuarios.	Porcentaje IRCA	<= 5%		<= 5%	<= 5%	<= 5%	<= 5%	<= 5%	<= 5%
Presión mínima del agua	Metros columna de agua mca	Mca>=15 al año 15 de operación y siguientes.	3	8	10	>=15	>=15	>=15	>=15
Micromedición Nominal - MN	Numero de medidores instalados en función del número total de suscriptores de acueducto	MN=98,5 % al año 10 de operación y siguientes.	84 %	<= 95	98	98,5	98,5	98,5	98,5
Micro medición efectiva.ME	Numero de medidores en estado optimo en función del total de medidores instalados	ME = 95 % de la micro medición nominal al año 5 de operación.		<= 95%	95 %	95 %	95 %	95 %	95 %
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores de alcantarillado	Cobertura Acd - Cobertura Alc = 70%			70 %	70 %	70 %	70 %	70 %

	en función del número de viviendas	al año 10 de operación							
Atención de reboses del sistema de alcantarillado sanitario.	Tiempo de atención de reboses	<= 48 horas.		<= 48 horas	<= 48 horas	<= 48 horas	<= 48 horas	<= 48 horas	<= 48 horas
PQR- indicador de reclamos comerciales	Tiempo promedio respuestas PQR	<= 15 días hábiles		<= 15 días hábiles	<= 15 días hábiles	<= 15 días hábiles	<= 15 días hábiles	<= 15 días hábiles	<= 15 días hábiles
Respuesta recurso de reposición.	Tiempo promedio de respuesta recursos de reposición	<= 15 días hábiles		<= 15 días hábiles	<= 15 días hábiles	<= 15 días hábiles	<= 15 días hábiles	<= 15 días hábiles	<= 15 días hábiles

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA CUARTA. - ESTÁNDARES DE EFICIENCIA. La persona prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia de acuerdo con lo dispuesto en el *CONTRATO DE OPERACIÓN No. 268-1 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO ESPECIAL TURISTICO Y AQUALIA RIOHACHA S. A. S. E.S.P.:*

Estándar de eficiencia	Unidad	Meta del estándar	Línea base año cero	Meta primer quinquenio	Meta segundo quinquenio	Meta tercer quinquenio	Meta cuarto quinquenio	Meta quinto quinquenio	Meta sexto quinquenio
Índice de Agua No Contabilizada	**IANC %**	**IANC 30% al año 30 de ejecución del contrato.**	**62%**	**57%**	**50 %**	**45%**	**40 %**	**35 %**	**30 %**
Índice de pérdidas por suscriptor facturado por año	**IPUF**	**IPUF de 6, al año 30 de operación.**	**21.4**	**19**	**14**	**12**	**10**	**8**	**6**
Diferencia entre los suscriptores residenciales de acueducto, versus los suscriptores de alcantarillado sanitario	**(DACAL)**	**SUS ACU AÑO 10 - SUC ALCA AÑO 10)/ (SUS ACU AÑO 0 - SUC ALC AÑO 0)-1= <70%**		**<20%**	**<70%**	**<70%**	**<70%**	**<70%**	**<70%**

CLAUSULAS ESPECIALES

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA QUINTA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

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

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

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

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEXTA. – PERMANENCIA (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario).

Permanencia Mínima: Si___ No___ (no puede ser superior a 2 años).

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SÉPTIMA. – DENUNCIA DEL CONTRATO. Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí ___ No ___

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA OCTAVA. – RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. AQUALIA observando el debido proceso, puede a través de la actuación administrativa recuperar los servicios (consumos) suministrados y no facturados, recuperación que en todo caso debe estar sujeta al término previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y siempre que se encuentren debidamente probados dentro del proceso administrativo que se adelante. Dentro del procedimiento de investigación de la anomalía que dará origen al cobro de los consumos dejados de facturar debe garantizarse (i) el derecho de defensa del usuario en todas las acciones que despliegue **AQUALIA**, (ii) que la decisión que culmine el proceso y conlleve a determinar a cuánto asciende el consumo no facturado esté debidamente motivada y que se encuentre igualmente explicada la metodología a aplicar para la determinación de lo consumido y no facturado, (iii) el conocimiento y ejercicio de su defensa frente a los medios de prueba que serán utilizados por cada una de las partes, y (iv) las formas de notificación con indicación de los recursos.

PROCEDIMIENTO

1. REVISIÓN DE ACOMETIDA, MEDIDOR E INSTALACIÓN HIDRÁULICA. Con el propósito de cobrar los consumos que se hubiesen realizado en un determinado predio y que no se hubiesen facturado en debida forma por parte de **AQUALIA** como consecuencia de un uso irregular de los servicios objeto de prestación, conforme a los artículos 135, 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, **AQUALIA** realizará visitas y efectuará revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Las visitas de inspección y verificación pueden realizarse por solicitud del usuario, o de oficio por **AQUALIA** a los inmuebles en donde se preste los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.

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

Cuando la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida se origine con el fin de detectar anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el personal autorizado de la empresa le informará al suscriptor y/o usuario la razón de la visita y de su derecho de solicitar la asesoría y/o

participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión, para lo cual tendrá un plazo de una (1) hora (Articulo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021 en concordancia con el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015) . Una vez terminado el término, se procederá con la realización de la inspección.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar en el acta y se procederá con el inicio de la inspección.

El acta de inspección y verificación de las instalaciones y equipo de medida que deberá elaborar el funcionario de la empresa contendrá, como mínimo la siguiente información:

- Nombre completo del suscriptor, usuario y/o persona que atiende la visita y calidad en la cual se encuentra en el inmueble (propietario, usuario, arrendatario, encargado, empleado, administrador, etc.).
- Clase y número del documento de identificación.
- Información del predio: Zona, barrio, dirección, número de cuenta contrato, estrato, unidades, clase de uso.
- Constancia de notificación a la persona que atenderá la diligencia de inspección, sobre el derecho que le asiste de solicitar asesoría o participación de técnico o persona de su confianza.
- Datos Técnicos: Diámetro de la acometida, número de medidor, diámetro del medidor, marca del medidor, tipo de medidor, lectura de este.
- Tipo de irregularidad detectada.
- Observaciones y esquema.
- En caso de haber llevado a cabo retiro del medidor para revisión del laboratorio, debe contar con la siguiente información:
- Fecha de retiro.
- Marca medidor retirado.
- Tipo de medidor retirado.
- Diámetro de medidor retirado.
- Lectura del medidor retirado.
- Marca medidor instalado de manera provisional.
- Tipo de medidor instalado de manera provisional.
- Diámetro de medidor instalado de manera provisional.
- Lectura del medidor instalado de manera provisional.
- Número de sello de seguridad de medidor instalado.
- Información sobre el proceso de embalaje del medidor retirado, indicando el número de la bolsa de embalaje en el cual se transporta a laboratorio de medidores.
- Término, con el que cuenta el usuario para acercarse a las instalaciones del Laboratorio de Medidores en el cual se realizará la calibración del equipo retirado y los horarios en que puede asistir a las pruebas programadas.
- Información sobre la normalización del servicio, suspensión o corte del mismo.
- Materiales utilizados durante la inspección.
- Información sobre anexos tomados durante el operativo, fotografías debidamente fechadas u otros medios magnéticos por medio del cual se registra el procedimiento realizado y se pueda evidenciar claramente la situación de uso irregular del servicio.
- Firmas de las personas que intervienen en la diligencia (se debe dejar consignado nombre legible, número de identificación y firma del operario encargado de la Empresa, del usuario y en caso de que éste se oponga a firmar el documento, deberá ser firmado por dos testigos de los hechos, consignando nombre legible, firma y cédula).

En caso de encontrarse alguna irregularidad o anomalía en la acometida, en el equipo de medida, en la instalación hidráulica o en los elementos de seguridad u otro tipo de irregularidad, la empresa

deberá registrar este hecho en el acta respectiva, y si ha bien lo determina, podrá retirar temporalmente el equipo de medida e instalar un equipo provisional, de lo cual se dejará constancia en el acta, dejándole copia al usuario.

A continuación, se establecen los tipos de irregularidades o anomalías, las cuales estarán divididas en anomalías relacionadas a alteraciones en acometida, medidor y otro tipo de irregularidades, sin perjuicio que puedan encontrarse otro tipo de anomalías que igualmente faculten a la empresa para procurar el cobro de consumos no facturados:

I. **USO IRREGULAR EN ACOMETIDA:** Es toda situación o condición presente en la acometida y que se puede constatar a partir de una revisión técnica a la misma la cual no ha sido autorizada por la Empresa:

a. **Acometida clandestina o no autorizada**: Son aquellas acometidas de acueducto y/o alcantarillado no autorizadas por la entidad prestadora del servicio.

b. **Derivación no autorizada:** Alteración de las conexiones existentes debidamente autorizadas y/o instaladas por la Empresa mediante la instalación de derivaciones o puentes ubicados antes del equipo de medida. Se trata de puentes, by pass, “T” antes del medidor, puntos potables no medidos y en general todas aquellas derivaciones que impliquen una conexión a partir de la acometida que no es registrada por el medidor.

c. **Reconexión y/o reinstalación no autorizada**: Efectuar, sin la autorización de la empresa, una reconexión o reinstalación cuando el servicio ha sido cortado y/o suspendido respectivamente, siempre y cuando el inmueble no cuente con equipo de medida.

d. **Aumento del diámetro de la acometida**: Variación realizada al diámetro de la acometida de acueducto y/o alcantarillado inicialmente instalada sin autorización de la Empresa.

e. **Interconexión de predios no autorizada**: Se presenta cuando el predio de un suscriptor y/o usuario abastece de forma temporal o permanente el servicio de acueducto a otro predio sin autorización de la empresa y sin que dicho consumo sea registrado por un equipo de medida.

II. **USO IRREGULAR EN MEDIDOR:** Es toda situación o condición presente en el medidor que altera su normal funcionamiento o condiciones técnicas de calibración las cuales pueden ser detectadas mediante revisión técnica al medidor y confirmadas mediante prueba de calibración que afecten el registro real del consumo del propietario, suscriptor y/o usuario en cuyo inmueble está instalado el medidor:

a. **Sello anormal:** No original, roto, cambiado, maltratado, sin sello.

b. **Remache o tornillo anormal**: No original, cambiado, maltratado, roto.

c. **Aspas anormales:** Recortadas, dobladas, quemadas.

d. **Objeto afectando la unidad de medida y/o registro**: Alambres, cables, imanes o cualquier objeto que impida el funcionamiento normal del medidor.

e. **Unidad de registro desprendida:** Gira y permite ser retirada y/o no se encuentra sobre el medidor.

f. **Anillo de sujeción anormal**: Desprendido; permite acceso a la unidad de registro del medidor.

g. **Anillo de cierre anormal**: Desprendido, maltratado, perforado o cualquier característica diferente a su estado original de fábrica.

h. **Perforación en la unidad de medida y/o registro**: Medidor con orificios que permita el acceso a la unidad de registro alterando su normal funcionamiento.

i. **Corte de cables entre el sensor y la unidad electrónica para el caso de medidores electromagnéticos o ultrasónicos**: Desprendimiento o corte de cables que impidan a la unidad electrónica el registro de la señal enviada por el sensor.

j. **Manipulación del sensor o de la unidad electrónica de los medidores**: Desprendimiento o daño causado en el sensor, en la unidad electrónica, en el sistema de captura o en el envío de señal de los medidores electrónicos o mecánicos que registran en campo o que envían señal por telemétrica.

k. **Medidor invertido en su posición de registro**: Medidor cuyo punto de instalación no corresponde al fijado por la Empresa y que ha sido colocado en posición invertida de registro para que disminuya la lectura de volumen acumulado.

l. **Interferencia por campos electromagnéticos**: Presencia alrededor del medidor de dispositivos electromagnéticos o similares que interfieran el registro del medidor, tales como imanes o cualquier otra clase de dispositivos que interfieran los magnetos del medidor impidiendo su normal funcionamiento.

m. **Deformación del medidor**: Medidor afectado por compresión o expansión en su cuerpo, ya sea con prensas u otros mecanismos, a través de los cuales se modifican sus condiciones normales de funcionamiento, alterando el libre desplazamiento de la turbina o el mecanismo de la cámara de medida o registro.

n. **Introducción de sustancias liquidas adulterantes de las partes internas del medidor**: Medidor que al ser sometido a una prueba de calibración y metrología se comprueba técnicamente que se ha introducido en su interior cualquier tipo de sustancia que adultere sus partes internas afectando la medición, se trata de cualquier sustancia química que impida que las partes internas del medidor funcionen libremente (sustancias corrosivas, pegantes, etc…)

o. **Retiro no autorizado del medidor**: Retirar el medidor para generar un paso directo de agua, es decir, que el consumo no sea registrado.

p. **Cambio de medidor no autorizado**: Reemplazar el medidor sin autorización de la Empresa de tal manera que no coincida con el serial registrado en la base de datos.

III. OTRAS IRREGULARIDADES:

a. Abstenerse de notificar a la Empresa sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.

b. Realizar uso inapropiado de los hidrantes de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.3.1.3.2.7.2.35. Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015, o aquellas disposiciones que la modifiquen, complementen, deroguen o reglamenten.

c. Efectuar alteraciones a redes de conducción o tuberías de la empresa con el objetivo de apropiarse del agua potable.

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

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

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

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

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

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

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

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

Lo anterior, teniendo en cuenta que cuando una persona se niegue a firmar el acta de revisión, es procedente aplicar lo establecido en el inciso 2 del artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021, o aquella que la modifique, adicione o sustituya, en el sentido de que el funcionario de la empresa deberá dejar 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.

Cuando al momento de la inspección de equipos de medida o conexiones de un predio, se encuentre desocupado, se encuentre solo un menor de edad, o la persona que se encuentre en el predio no se encuentre en capacidades de atenderla, o el inmueble se encuentra cerrado, el personal técnico de la empresa hará una inspección externa recopilando la mayor información posible, dejando constancia de todo lo sucedido en el acta y se reprogramará la visita, sin aviso previo.

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

2. VALORACIÓN DEL MATERIAL PROBATORIO. Una vez recaudadas las pruebas correspondientes, tales como el acta de revisión, el informe de laboratorio, informes operativos, fotografías videos, etc., el funcionario competente deberá valorar las mismas bajo el criterio de la sana crítica, y en todo caso observando los siguientes parámetros:

1- **Anomalías o irregularidades detectadas en terreno:** Cuando la anomalía o irregularidad encontrada en terreno corresponda a la obtención del servicio de manera directa por medio de acometida intervenida, se deberá verificar que en el acta única de revisión se encuentre establecido el diámetro de la acometida no autorizada o derivación y la cantidad de puntos hidráulicos que se sirven del mismo (aforo).

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

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

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

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

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

El usuario puede ejercer válidamente el derecho de defensa en cualquier momento de la actuación administrativa, siempre y cuando no se haya expedido aún la decisión que ponga fin a la misma bien sea manifestándose frente a los hechos o las pruebas aportadas por **AQUALIA** en el documento de inicio, o bien frente a cualquier prueba que haya sido solicitada en el trascurso de la actuación y haya sido practicada. en todo caso se informa que el usuario podrá ejercer su derecho a la defensa en un término de CINCO (5) días contados a partir del recibo del acto que informa el inicio de la actuación administrativa de recuperación de consumos. Vencido este término, la empresa procederá con la expedición de acto empresarial que contenga la decisión del proceso administrativo de recuperación de consumos.

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

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

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

Para el cálculo de los consumos dejados de facturar, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994: ***De los cobros inoportunos***. *Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas 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 o usuario.*

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

- **CLASE DE USO RESIDENCIAL.** El cálculo se realizará utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

✓ **Por Aforo:**

✓ **Proyección de lectura:** La Empresa podrá calcular el consumo dejado de facturar, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo dejado de facturar.

CR = (Lectura 2: Lectura 1) × 30 días / N × TP

Dónde:

CR: Consumo Real.

Lectura 1, Lectura 2: Corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación, siempre y cuando no exista reincidencia.

N: Número de días entre lecturas.
TP: Tiempo de permanencia de la anomalía (meses).

✓ **Por aforo individual:** El cálculo se realizará con base en una estimación que se realice teniendo en cuenta el número de consumidores que se benefician con el servicio, partiendo de un consumo de 150 litros/habitante/día.

✓ **Por promedio Estrato:** Promedio general del estrato de usuarios que estén en circunstancias similares, para los cuales la estimación de consumo será tomada de información histórica que reposa en la Empresa.

✓ **Consumos promedios de otros períodos del mismo usuario y que no presenten consumos atípicos.**

Del valor que resulte del cálculo se descontarán los consumos ya facturados al usuario en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

✓ **Cálculo de acuerdo con Capacidad instalada:**

V = Qn x 3 h/día x No. de días

Donde: Qn es el caudal nominal que es función del diámetro de la tubería, el cual estará dado por los siguientes parámetros:

NPS	Diámetro Nominal	Qn
Pulgadas	mm	m³/h
1/2"	15	2,5
3/4"	20	4
1"	25	6,3
1 1/4"	32	10
1 1/2"	40	16
2"	50	25
2 1/2"	65	63
3"	80	160
4"	100	160
5"	125	160
6"	150	400

Ahora bien, para los casos de conexiones irregulares detectadas en redes de conducción, de la cual se esté sustrayendo líquido para actividades distintas a surtir un predio, el cálculo se realizará bajo los siguientes parámetros:

$$V = Q_n \times Frecuencia \times No.de\ días$$

Para efectos de determinar el caudal nominal, se tomará a consideración la siguiente tabla:

Diámetro tubería		Qn
Pulgadas	mm	m³/día
3/8"	10	10,179
1/2"	15	22,902
3/4"	20	40,715
1"	25	63,617
1 1/4"	32	104,231
1 1/2"	40	162,86
2"	50	254,469
2 1/2"	65	430,053
3"	80	651,441
3 1/2"	90	824,48
4"	100	1017,876
4 1/2"	115	1346,141
5"	125	1590,431
6"	150	2290,221

- **CLASES DIFERENTES AL USO RESIDENCIAL.** El cálculo se realizará utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- ✓ **Proyección de lectura:** La Empresa podrá calcular el consumo dejado de facturar, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo dejado de facturar.

  CR = (Lectura 2: Lectura 1) × 30 días / N × TP

  Dónde:

  CR: Consumo Real.
  Lectura 1, Lectura 2: Corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación, siempre y cuando no exista reincidencia.
  N: Número de días entre lecturas.
  TP: Tiempo de permanencia de la anomalía (meses).

- ✓ **Por aforo individual:** El cálculo se realizará teniendo en cuenta las actividades desarrolladas en el inmueble, consumo requerido de equipos instalados y número de consumidores que se benefician con el servicio.

- ✓ **Con base en los consumos promedio de usuarios que estén en circunstancias similares**, es decir, usuarios con actividad económica similar y con diámetro de acometida similar y que no presenten consumos atípicos, para los cual la estimación de consumo será tomada de información histórica que reposa en la Empresa.

- ✓ **Consumos promedios** de otros períodos del mismo usuario y que no presenten consumos atípicos.

- ✓ **Volumen de alcantarillado:** En el caso en que la Empresa preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto.

  Cuando el usuario se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y utilice el servicio de alcantarillado de la Empresa para su vertimiento, el cobro de dicho vertimiento se liquidará con base en el consumo aforado en dichas fuentes o al registrado con los instrumentos de medición apropiados.

  Nota: previo a la liquidación se debe verificar que el sector cuente con alcantarillado oficial, de lo contrario no se podrán liquidar el volumen de alcantarillado.

- ✓ La empresa de igual manera podrá efectuar investigaciones previas de medición de consumo a las conexiones anómalas que encuentre en terreno, instalando equipos de medida para tal fin y determinar así el posible consumo que la empresa ha dejado de facturar.

En el acto que contenga la decisión administrativa, se informará al interesado que solo contra la factura que contenga ese concepto procederá la presentación de la reclamación en los términos de la ley 142 de 1994. En todo caso, el usuario podrá hacer uso de los recursos de ley en los términos establecidos por el artículo 154 contra el acto que resuelva su reclamo inicial.

5. NOTIFICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO. La decisión por medio de la cual la empresa emite una decisión sobre el proceso administrativo de recuperación de consumos por uso irregular del servicio deberá ser notificada de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha. Se aclara que contra la decisión que expida **AQUALIA,** al ser un acto de mero trámite, no proceden los recursos dispuestos en el art. 154 de ley 142 de 1994. No obstante, el usuario tiene el derecho a ejercer su derecho a la defensa de acuerdo a lo dispuesto en la siguiente clausula.

6. EJERCICIO DEL DERECHO A LA DEFENSA DEL USUARIO. Tomando a consideración que el acto de facturación se perfeccionará solamente con la expedición de la respectiva factura que contenga los consumos dejados de facturar a los que haga referencia el Acto Empresarial que resuelve el proceso de recuperación de consumos por uso irregular del servicio, se establece que será este el momento para que el usuario despliegue su derecho a reclamar por los valores facturados, discutiendo su procedencia, fundamentos jurídicos, técnicos que dan lugar a la materialización de dicho cobro y los presupuestos en los que se basa la determinación del consumo recuperado y facturado.

De conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, a partir del momento de la expedición y conocimiento de la factura que contiene el cobro del consumo dejado de facturar, el usuario contará con un término para reclamar la facturación de hasta 5 meses, de no hacer uso del derecho que le asiste a discutir la facturación vencido este término, operará el fenómeno de la caducidad.

Sobre la decisión que resuelva el reclamo presentado por el usuario sobre el cobro efectuado por consumos dejados de facturar por uso irregular del servicio, procederá la interposición de recursos de ley, de acuerdo con lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual deberá interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días siguiente a la fecha en que se lleve a cabo la notificación de la decisión que se pretenda recurrir.

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

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

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

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

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

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

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

Por otra parte, el recurso de queja solo procederá en el evento en que se niegue el recurso de apelación, de este recurso se podrá hacer uso, solo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que haya negado el recurso y debe ser interpuesto ante la autoridad competente para su conocimiento y trámite, es decir, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

Ejecutoriado el acto administrativo que estableció el cobro de los consumos dejados de facturar, la empresa procederá a incorporar el mismo en la facturación correspondiente.

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

El incumplimiento del suscriptor y/o usuario de las cláusulas contenidas en el contrato de transacción suscrito por las partes, dará lugar a los efectos establecidos en el contrato mismo, dando lugar al inicio de las actuaciones administrativas y/o judiciales pertinentes para la recuperación de los consumos dejados de facturar.

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

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEPTIMA. - COBROS POR NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO: AQUALIA procederá a facturar los valores correspondientes a los costos en los que incurra para la eliminación de irregularidades detectadas en terreno. Dichos valores serán asumidos por los usuarios. La normalización comprende de igual manera los trabajos de recuperación del espacio público, para los casos en los cuales sea necesaria la intervención de este debido a la existencia de irregularidad relacionada a conexiones no autorizadas.

El presente ejemplar original del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios que contiene las condiciones uniformes establecidas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado es suscrito por el representante legal de **AQUALIA RIOHACHA S.A.S E.S.P**,

Dado en Riohacha, a los veinticuatro (24) días del mes de abril del año dos mil veinticinco (2025).

FRANCISCO JIMÉNEZ MEDINA
C.E. 8.010.793
Representante Legal Suplente - Aqualia Riohacha S.A.S. E.S.P.