

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE AGUA POTABLE
Asociación de Usuarios del Acueducto Rural La Victoria y Otras Veredas
“AUAVIC”
Municipio de El Colegio, Cundinamarca

Capítulo I
Disposiciones Legales

Clausula 1- OBJETO: El Contrato tiene por objeto que el ACUEDUCTO LA VICTORIA Y OTRAS VEREDAS “AUAVIC”, en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de Acueducto a favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble dentro de la zona del sector rural en las veredas Subia, Pitala, El Carmelo, Santa Cruz, Santa Isabel, La Virginia, Santa Rita, San Miguel, y La Inspección de La Victoria en el Municipio de Mesitas del El Colegio, Cundinamarca (Ver mapa No. 1) es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos presenta a un usuario a cambio de dinero, de acuerdo a las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan. **Clausula 2.- Definiciones:** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicaran las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique o derogue, completamente y que tenga relación con la prestación del servicio de Acueducto. En especial se aplicarán las siguientes definiciones: **1. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de Acueducto de los estrato 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial. **2 CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. **3. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios, de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, la persona prestadora determinara el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994. **4 FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS,** Cuenta con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestara merito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. **5 FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la ley 142 de 1994 y la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. **6 RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto a un inmueble al cual se le habían sido cortados. **7. REINSTALACIÓN:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto a un inmueble al cual se le habían suspendido. **8. SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:** llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. **9. SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios, por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2 y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión. **10. SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. **11. SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio de acueducto ofrecido por la persona prestadora, **12. 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 302 de 200, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes. **13. USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor director del servicio, equiparándose este último con el término de consumidor. **CLAUSULA 3- PARTES:** Son partes en el documento de servicios públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores. **CLAUSULA 4- SOLIDARIDAD:** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. **CLAUSULA 5- RÉGIMEN LEGAL**

DEL CONTRATO: El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. **Parágrafo:** La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva. **CLAUSULA 6- VIGENCIA DEL CONTRATO:** El CSP se entenderá celebrado por término indefinido, a partir del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias. **CLAUSULA 7- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuarios, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúne las condiciones de acceso a que se refiere las cláusulas primera y octava de este documento. **CLAUSULA 8.- SOLICITUD DEL SERVICIO:** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbal o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuarios potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la que pertenece, Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para este efecto, Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuario. Si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de usuario residencia perteneciente a los estratos 1, 2 y 3, La persona prestadora, definirá dentro de los quince (15) días hábiles a la presentación de la solicitud, si esta se ajustan a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La persona prestadora podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que deberá cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. Con todo, la iniciación en la prestación del servicios solicitado no podrá superar los 40 días hábiles contados desde el momento en que la persona prestadora indique que está en posibilidad prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes. **CLAUSULA 9.- PERFECCIONAMIENTO:** El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP. **Parágrafo:** No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble. **CLAUSULA 10.- PUBLICIDAD:** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de los suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, a través de los siguientes medios: 1. Entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial, En caso del suscriptor y /o usuario las copias serán gratuitas. 2. Difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato. 3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuarios las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS) **Parágrafo 1.** El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor que lo solicite, para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega. **Parágrafo 2.** En todo caso, del presente CSP, no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

Capítulo II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

CLAUSULA 11- 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.** Suministra continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento. **2.** Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor. **3.** Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994

y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. **4.** Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento. **5.** Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. **6.** Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 de presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobre varios servicios. **7.** Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y de Artículo 21 del Decreto 302 de 2000. **8.** Al momento de prepara las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas, frente a consumos anteriores. **9.** Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en al prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias. **10.** Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente. **11.** Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causa que le dio origen, se haya cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte. **12.** Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular. **13.** Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000. **14.** Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la regulación 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.** Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo, y la foto reciente de la persona. **16.** Otorgar financiamiento a los usuarios de los estrato 1, 2 y 3 para la amortización de los aportes de conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (03) años. **17.** Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo, La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos. **18.** Cerciorarse de que lkos medidores funcionen en forma adecuada. **19.** Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP. **20.** Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular. **21.** Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal Artículo y sus Decretos Reglamentarios. **22.** En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración en el cual se pruebe o justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. **23.** Aplicar al usuario o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con lo establecido para tal fin por la autoridad competente. **24.** Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda. **25.** Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidio de acuerdo con la Ley. **26.** Realizar el mantenimiento y reparación de de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones. **27.** Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación de instrumento de medida. **28.** Cuando adelante actividades de calibración de medidores que implique tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente. **29.** Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se resolvió el recurso de reposición. **30.** Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos. **31.** Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la

cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presente los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que se prestan en dicha empresa. **CLAUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes: **1.** Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riegos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad. **2.** Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el 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. Queda bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. **4.** Realizar el pago de los aportes conexión, cuando a ello hubiere lugar. **5.** Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. **6.** Verificar que la factura emitida 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 que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales. **8.** Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realiza de conformidad con la normativa vigente. **9.** Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna. **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 siguientes eventos: cuando se establezca acuerdos de pago con la empresa o en caso de la financiación por más de tres cuentas vencidas. **11.** Para el restablecimiento del servicio suspendido que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás sanciones previstas en la clausula 27 de presente contrato. **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 internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno. **14.** Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto. **15.** En caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, 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 conformen la edificación. **16.** Vincularse a los servicios de acueducto, siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudique a la comunidad previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de Ley 142 de 1994. **17.** Tomar las acciones para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario. **18.** No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes. **CLAUSULA 13. DERECHOS DE LAS PARTES:** Se entienden incorporados en el CSP los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios además de los que se desprendan de este contrato y se encuentren consagrados en la Constitución Política, Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000 y 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen. **CLAUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA:** Constituyen derechos de la persona prestadora: **1.** Cobrar de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados. **2.** Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato. **3.** Según los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994. **4.** Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación, en caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de Ley 142 de 1994. **5.** Imponer sanciones por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 de presente contrato. **6.** Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto, conforme a la normatividad vigente. **CLAUSULA 15.- DERECHOS DE SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Constituye derecho del suscriptor y/o usuario: **1.** A ser tratado dignamente por la persona prestadora. **2.** Al debido proceso y defensa, de acuerdo con los establecido en el Capítulo VI de presente CSP, **3.** A no ser

discriminado por la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales. **4.** A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas. **5.** A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentado por el usuario. **6.** A la libre elección del prestador del servicio. **7.** A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario. **8.** A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio. **9.** A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo. **10.** 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 los documentos contenidos en ellos. **11.** A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión. **12.** A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines. **13.** A reclamar en contra del uso asignado por la empresa prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real. **14.** A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos. **15.** A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos. **16.** 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. **17.** A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas. **18.** A presentar peticiones, quejas, y recursos relativos al contrato de servicios públicos. **19.** A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma. **20.** En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la empresa prestadora el medidor y/o elementos retirados, si es propietarios de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994. **21.** 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 ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico. **22.** En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo, y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medidas e instalaciones internas. **23.** A la participación en los comités de desarrollo y control social. **24.** A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes. **25.** A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario. **26.** A que se le afore o se le mida. **27.** A que no se le suspenda el servicio, cuando demuestre que efectuó el pago. **Parágrafo:** Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 de la presente clausula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

Capítulo III

Facturación

CLAUSULA 16- PRINCIPIO GENERAL DE LA FACTURACIÓN: La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP. **CLAUSULA 17.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS** La factura que expida la persona prestadora 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, numero de identificado 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 sean residencial, y clase de uso del servicio. **5.** El periodo de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura. **6.** El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente. **7.** Los sitios y modalidades donde se puede realizar los pagos. **8.** Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar. **9.** La lectura anterior del medidor de consumo y la lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo. **10.** La comparación entre el valor de a factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimensual, y seis periodos, si la facturación es mensual. **11.** El valor y el factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen. **12.** El valor y las fechas de pago oportuno, así como

de suspensión del servicio. **Parágrafo:** Adicionalmente en el caso de multiservicios, la factura indicara el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por rango fijo y el valor por cargo de consumo. **CLAUSULA 18.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS:** En la factura podrá 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 los mismos se explicara en forma precisa. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso de debidamente interpuesto ante la entidad prestadora de los servicios de saneamiento básico. **Parágrafo 1:** Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagados en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán 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 2:** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico, las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado. **CLAUSULA 19.- PERIODO DE FACTURACIÓN:** Las facturas se entregaran cada dos meses dentro de los 10 primeros días de cada bimestre, en cualquier hora y día hábil en el predio en que se presta el servicio. En caso de no recibir la factura el suscriptor y/o usuario deberá acercarse a las oficinas a reclamarla. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garantice su entrega oportuna. **Parágrafo:** 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 clausula. **CLAUSULA 20.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA:** En las zonas urbanas, las facturas se entregaran en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en zonas rurales, en el predio en que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes. **CLAUSULA 21.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación determinado, no sea razonable medir con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así: **1.** Con base en los promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) periodos de facturación por ser bimestral; si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos. **2.** De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) periodos de facturación cuando es bimestral, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar. **3.** De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizara con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician en el contrato. **Parágrafo 1.** En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. **Parágrafo 2.** La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizara conformidad con lo establecido en ésta. **CLAUSULA 22.- COBROS DE SUMAS ADEUDADAS:** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará merito ejecutivo. **Parágrafo:** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúa los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

Capítulo IV

Suspensión y reinstalación del Servicio

CLAUSULA 23.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Se procede a la suspensión del servicio en los siguientes eventos: **1. Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que pueden resultar afectados convienen en ello, Para efecto de proteger los interés de terceros, cuando exista solicitud de suspensión de servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozcan que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijara copia de ella en una cartelera en un lugar público en las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio. **2. Suspensión en interés del Servicio:** La persona prestadora podrá suspender el servicio, si que se

considere falta en la prestación del mismo, en los siguientes casos: **A.** Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios, **B.** Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos. **c.** Por orden de autoridad competente. **3. Suspensión por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: **A.** No pagar antes de la fecha señalada para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994. **B.** Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora. **C.** Dar al servicio público domiciliario de acueducto o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la persona prestadora. **D.** Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la persona prestadora. **E.** Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario u otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. **F.** Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos. **G.** Dañar o retirar el equipo de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete. **H.** Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada. **I.** Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sea propiedad de la persona prestadora de los suscriptores y/o usuarios. **J.** Impedir a los funcionarios autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los contadores, siempre que se haya cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato. **K.** No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio. **L.** Conectar equipos sin la autorización de la persona prestadora a las acometidas externas. **M.** Efectuar sin autorización una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. **N.** La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuarios de las condiciones contractuales de prestación del servicio. **Ñ.** La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario. **O.** No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición. **P.** Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes. **Parágrafo:** En caso de suspensión del servicio, la persona prestadora dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión **CLAUSULA 24.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN:** No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora: **1.** Habiendo incurrido en falla de prestación del servicio, no ha procedido hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen. **2.** Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido. **3.** No facturo el servicio prestado. Si la persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar. **CLAUSULA 25.- PROCEDIMIENTOS PARA LA SUSPENSIÓN:** Para suspender el servicio, la persona prestadora deberá garantizar el debido procedo, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión **CLAUSULA 26.- REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las sanciones a que hubiera lugar, en virtud a los establecido en el Capítulo V del presente contrato. La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación

Capítulo V

Obligaciones accesorias y falla del servicio

CLAUSULA 27.- SANCIONES: La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de las obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente Contrato. En consecuencia, procederán las siguientes sanciones, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario: **1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias:** En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a: **A.** Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000, **B.** Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000, **C.** Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código

Civil. **2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias:** En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a: **A.** Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000. **B.** Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000. **Parágrafo 1:** En todo caso cuando se proceda la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos. **Parágrafo 2:** Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubieren incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Clausula 21 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros. **CLAUSULA 28.- PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.** Para la imposición de sanciones previstas en el numeral 2 de la clausula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Por lo tanto el procedimiento sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, deberá garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del usuario. **CLAUSULA 29.- INTERÉS DE MORA,** En el evento en que el usuarios de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar interés de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio será la que corresponde al régimen comercial, esto es, (1 y ½) veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera. **CLAUSULA 30.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS.** La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o suscriptor 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 las deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o suscriptor en el cumplimiento de sus obligaciones. **Parágrafo.** El consentimiento expreso al que hace referencia la presente clausula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración de CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente Artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que se hace referencia el presente párrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio. **CLAUSULA 31.- GARANTÍAS EXIGIBLES:** La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuarios del inmueble no residenciales. **CLAUSULAS 32.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, tendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones, de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera del oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Capítulo VI

Peticiones, Quejas y Recursos

CLAUSULA 33.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y/o recursos, Las peticiones, quejas y recursos se transmitirán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario, La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. **CLAUSULA 34.- PROCEDENCIA.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones, quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, internet u otro medio electrónico. **Parágrafo:** Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello. **CLAUSULA 35. REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas deberán contener, por los menos los siguientes requisitos: **1.** La designación del prestador a quien se dirigen; **2.** Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. **3.** Lo que solicite y la finalidad que se persigue. **4.** Las razones en la que se apoya. **5.** La relación de documentos que se acompañan. **6.** La firma del peticionario, cuando fuere el caso. El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber firmar o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba la petición, la expedirá en forma sucinta. **CLAUSULA 36.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos

previstos en la clausula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este lo solicita. **CLAUSULA 37.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (02) meses aporte de lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud del cumplimiento de los requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud. **Parágrafo:** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias. **CLAUSULA 38.- PETICIONES INCOMPLETAS.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompaña las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma. **CLAUSULA 39.- RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, afrentas o provocaciones entre otros. **Parágrafo:** La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo. **CLAUSULA 40.- RECURSOS.** Los recursos se registrarán por las siguientes clausulas: **1.** Los recursos se presentarán, tramitarán, y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrá en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales. **2.** Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice la persona prestadora proceden recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. **3.** El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de "AUAVIC". El (los) funcionario (s) encargado de resolverlo será la Junta Directiva en cabeza del presidente quien es su Representante Legal. **4.** No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. **5.** El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. **6.** Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. **7.** La persona prestadora podrá presentar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio, La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. **8.** La persona prestadora exigirá la cancelación de la factura para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos. **9.** El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición. **CLAUSULA 41.- TERMINO PARA RESOLVER LA 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 quince (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 resuelta en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto. **CLAUSULA**

42.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 43 y 43 de dicho Código. **Parágrafo:** La persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuesto en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

Capítulo VII

Modificaciones y Terminación del Contrato

CLAUSULA 43.- MODIFICACIONES. El CSP solo podrá ser modificado en los siguientes eventos: **1.** Por acuerdo entre las partes. **2.** Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías: **A.** Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación de la entrada en vigencia de la misma, **B.** Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta. **3.** Por decisión de autoridad competente.

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

CLAUSULA 44.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuario, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos: **1. Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si conviene en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviara comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en la cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato. **2. Por incumplimiento** del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la persona prestadora o a terceros. Son causales que afecten gravemente a la persona prestadora o a terceros las siguientes: **A.** El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años. **B.** Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la clausula 23 dentro de un periodo de dos (2) años. **3.** Por el no pago oportuno en la fecha en que la persona prestadora señale por el corte del servicio. **4.** Por suspensión del servicio por un periodo continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a casuales imputables a la persona prestadora. **5.** Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio. **6.** Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa. **7.** Por declaración judicial, relativa a la eficacia de vínculo contractual. **Parágrafo:** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las casuales establecidas en los numerales 2 literal a. de esta clausula cuando la persona prestadora: **A.** Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a haber las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de Ley 142 de 1994. **B.** Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma no se le haya enviado. **C.** No facture el servicio prestado. Si la persona prestadora procede al corte estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno por parte del suscriptor y/o usuario.

Capítulo VIII

Disposiciones Finales

CLAUSULA 45.- CESIÓN DEL CONTRATO. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión de contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto. La cesión opera del pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio, 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 éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP, La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando éste se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto. **CLAUSULA 46.- PROPIEDADES DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario será de propiedad del inmueble al cual se

adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieren a esos bienes. Cuando la persona prestadora construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice. **CLAUSULA 47.- ACUERDOS ESPECIALES.** El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso. Si la persona prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicará las demás condiciones uniformes que contiene este CSP, Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas. **CLAUSULA 48.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos. Si se aceptare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá contar 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 llevara a cabo en el municipio en que debe 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 (artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994). La negativa a suscribir la clausula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta clausula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos domiciliarios. **CLAUSULA 49.- ANEXO TÉCNICO.** Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las clausulas anteriores, el Anexo técnico de servicio de Acueducto el cual contiene: **Artículo 1. Zona geográfica de prestación:** El Acueducto La Victoria y Otras Veredas presta el servicio de acueducto en el sector rural en las veredas Subia, Pitala, El Carmelo Santa Cruz, Santa Isabel, La Virginia, Santa Rita, San Miguel y LA Inspección de La Victoria en el municipio de Mesitas El Colegio Cundinamarca. (Ver mapa clausula 1) La persona prestadora del servicio cuenta con la infraestructura adecuada de red de acueducto en el sector rural ya indicado y de acuerdo a la normatividad vigente. **Artículo 2. Condiciones de acceso.** Las condiciones técnicas que deben tener los inmuebles para la prestación del servicio son; **1.** Estar ubicado dentro del perímetro de servicio de la persona prestadora tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997. **2.** Contar con la licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cedula catastral en caso de obras terminadas, **3.** Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades de inmueble. **4.** Estar conectado al sistema público de alcantarillado cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto salvo que se disponga de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. **5.** Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble. **6.** Contar con tanque de almacenamiento de agua (capacidad mínima 1.000 Litros) cuando la Entidad Prestadora de Servicio Público lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad. **7.** En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas de almacenamiento y bombeo necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios. **Parágrafo:** Para esto el sistema de acueducto capta el agua de la quebrada la Tribuna; la bocatoma tiene una medida de 6 pulgadas en un trayecto aproximado de 200 mts; a partir de ahí se reduce a 4 pulgadas hasta la planta de tratamiento, el tanque de almacenamiento, toda la red de distribución y finalmente se reduce a ½ pulgada en la acometida residencial propiamente dicha. **Artículo 3. Características de Acometidas y Medidores;** Las acometidas tiene una capacidad de ½ pulgada con un medidor tipo volumétrico, una cajilla prefabricada, dos registros, uno de pala a la salida del medidor (manejado por el usuario) y otro de corte (manejado por el prestador), conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez. Los suscriptores y/o usuarios pueden adquirir el medidor siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas del prestador. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran. Las acometidas para los usuarios residenciales de todos los estratos y de los usuarios comerciales e industriales es de ½ pulgada y tiene una cobertura de micro-medidores de un 100%.

TIPOS DE MEDIDORES: TCL Clase B Qp 1.5 M3/h Entrada ½ Salida ½ pulgada PN; 10 bar Indicador: 5 Dígitos Presión 500 lbs
Marca: Coltavira Clase; A Qp 3 M3/h Entrada: ½ salida ½ PN: 1 ba Indicador 5 dígitos Presión: 500 lbs

El tipo de tubería del acueducto es plástica (PCV) de alta densidad y cumple con las normas técnicas de fabricación y calidad.

Artículo 4. Niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora en los términos del presente CSP son los establecidos por el decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social, donde la persona prestadora garantiza el cumplimiento de los mismos tomando y haciendo los análisis mínimos tanto fisicoquímicos como bacteriológicos de acuerdo al número de habitantes servidos y cumpliendo con los estándares mínimos establecidos allí, tanto en la planta de tratamiento como en la red de distribución. En cuanto a la continuidad la persona prestadora buscará garantizar el servicio durante las 24 horas del día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito, que imposibiliten el servicio. Dentro del plan de contingencia para estos se tiene los siguientes puntos: Alertar y concientizar a la comunidad en tiempos de sequía. Programar el restablecimiento a través de carrotanques a los sitios más vulnerables como escuelas y centros de salud. El servicio de acueducto se prestará con presión mínima establecida en la legislación vigente RAS 200 titulo B numeral B.7.4.5 de 15. m.c.a de nivel de complejidad alta para lo concerniente a continuidad y uniformidad del servicio, evitando fluctuaciones de presión, calidad y continuidad, salvo que las condiciones técnicas lo exijan. La persona prestadora se hará responsable en las mejoras tanto de continuidad como de presión, con el fin de satisfacer lo anteriormente planteado. También efectuar oportunamente las labores de mantenimiento en redes de acueducto a su cargo, garantizando calidad; y en lo posible continuidad y presión. Dentro de los planes de contingencia el prestador cuenta con una bocatoma alterna, siete (7) tanques de almacenamiento de 500 300 y 100 metros cúbicos, educación ambiental y manejo del recurso hídrico a la comunidad en general y motivando a la comunidad obsequiándoles tanques de almacenamiento. **Parágrafo 1.** La persona prestadora podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas. **Parágrafo 2.** El contenido del anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas. **Parágrafo 2.** El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrán restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora. En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día _____ del mes _____ de _____

Representante Legal AUAVIC

Después de leído y aceptado el presente contrato de prestación de servicio público de acueducto entre las partes, se firma a satisfacción en original y copia a los (_____) días del mes (_____) del año (_____).

SUSCRIPTOR

