

Contrato de prestación de servicios público domiciliario de Acueducto





Persona Prestadora	Serviaraucarias SAS ESP
NIT	900978470-0
Dirección	carrera 13 No 9-76 Esquina Santa Rosa de Cabal
Correo Electrónico	serviaraucarias@gmail.com
Teléfono	3659448
Municipio	Santa Rosa de Cabal
Departamento	Risaralda.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene como propósito establecer las condiciones bajo las cuales LA EMPRESA SERVIARAUCARIAS SAS ESP, en adelante referida como LA EMPRESA, proveerá servicios públicos domiciliarios a un SUSCRIPTOR O USUARIO, a cambio de un pago en dinero.

ALCANCE: LA EMPRESA se encargará de proporcionar el servicio público domiciliario de acueducto y sus actividades complementarias dentro del área designada en la cláusula cuarta como Área de Prestación de Servicios (APS), siempre y cuando las condiciones técnicas lo permitan.

CLÁUSULA 2. EL SERVICIO. LA EMPRESA prestará el servicio de:

Acueducto X



CLÁUSULA 3. LA EMPRESA suministrará el servicio de acueducto y sus actividades complementarias a un inmueble ubicado dentro de su Área de Prestación del Servicio (APS), siempre y cuando la autoridad municipal, o la entidad competente, permita el desarrollo de la actividad que el suscriptor y/o usuario pretende o ya está realizando en dicho suelo.

Los tipos de uso son: Industrial, Comercial, Residencial, u Otro, siempre que cuenten con la autorización específica de la empresa.

Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto para el mismo inmueble, excepto en los casos de independización del servicio que sean debidamente presentados y aprobados por LA EMPRESA, siempre que sea técnicamente viable.

CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - APS. LA EMPRESA proporcionará el servicio de acueducto en las áreas rurales del municipio de Santa Rosa, ubicadas en el corredor turístico de la zona de termales de San Vicente, específicamente desde la vereda El Óbito hasta la vereda El Cortijo, abarcando el corredor vial de influencia turística de estas zonas. Esta cláusula incluye el mapa del Área de Prestación del Servicio. Departamento: Risaralda, Santa Rosa de Cabal, anexo plano a **página xxx.**

Parágrafo. El Área de Prestación de Servicios de La Empresa podrá ampliarse en la medida en que sea técnica y económicamente viable extender los servicios hacia áreas o sectores con potenciales usuarios de uno o más servicios.

CLÁUSULA 5. VIGENCIA. El contrato se entenderá celebrado a término indefinido.

CLÁUSULA 6. RÉGIMEN JURÍDICO SISTÉMICO DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente en materia de servicios públicos, en especial por la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, las disposiciones pertinentes del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), las condiciones uniformes y los acuerdos especiales entre las partes. También se tendrán en cuenta los precedentes vinculantes emitidos por las Altas Cortes, esto de conformidad con el precedente judicial fijado en la C-634 de 2011.



Parágrafo 1º. En caso de conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, prevalecerán estas últimas.

Parágrafo 2º. Se considerarán incorporadas en este contrato de servicios públicos domiciliarios las disposiciones futuras que se emitan para regular la materia y se excluirán aquellas que sean modificadas o derogadas por la autoridad competente, sin necesidad de que La Empresa deba proceder con el ajuste de su contrato de prestación de servicios.

CLÁUSULA 7. NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO: Se trata de un contrato principalmente uniforme, consensual y oneroso. Mediante este contrato se establecen las condiciones para la prestación de servicios a cambio de un precio. Sin embargo, además de estas condiciones, el contrato también tiene una dimensión estatutaria, ya que puede implicar derechos fundamentales. Por lo tanto, no se limita únicamente a una relación reglamentaria y regulatoria, sino que abarca aspectos de índole constitucional.

CLÁUSULA 8. DE LAS PARTES. Son partes en el contrato **LA EMPRESA** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble donde se prestan los servicios, así como los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en cuanto a los derechos y obligaciones derivados de este contrato.

El arrendador de inmuebles urbanos no será responsable ni su propiedad estará sujeta al pago de los servicios públicos a partir del vencimiento del periodo de facturación en el que el arrendatario y/o arrendador informe sobre la terminación del contrato de arrendamiento a LA EMPRESA y garantice los depósitos para el pago de las facturas correspondientes.



En este caso, una vez notificada LA EMPRESA y vencido el periodo de facturación, la responsabilidad del pago de los servicios públicos recaerá exclusivamente en el arrendatario.

Asimismo, no habrá solidaridad cuando LA EMPRESA, en caso de que el suscriptor y/o usuario no pague las facturas de los dos primeros períodos de facturación mensual, no suspenda los servicios.

CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD. LA EMPRESA publicará en su página web la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:**

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.
3. Las tarifas vigentes.
4. El plan de Inversiones proyectado, cuando aplique.
5. Datos de contacto con **LA EMPRESA.**

CAPÍTULO II

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Los derechos y obligaciones del suscriptor y/o usuario y de LA EMPRESA son aquellos establecidos en la legislación, reglamentación y regulación vigentes. Para las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enumeran, de manera enunciativa, en las siguientes cláusulas, mientras que los específicos se detallan a lo largo del presente contrato. Se entenderá que forman parte de este contrato los derechos reconocidos a ambas partes en los precedentes vinculantes de las Cortes pertenecientes a la jurisdicción constitucional, contencioso administrativo y a la ordinaria, cuando corresponda.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

1. A ser tratado con respeto y dignidad por parte de **LA EMPRESA**.
2. A recibir un trato igualitario y a no ser discriminado por parte de **LA EMPRESA**, garantizando la igualdad material y efectiva.
3. Al debido proceso, derecho de defensa y contradicción en procesos de reclamación, peticiones, quejas, reclamos o recursos.
4. A recibir información completa, precisa y oportuna sobre sus obligaciones, los servicios prestados y el estado de trámites ante **LA EMPRESA**.
5. A que no se suspenda el servicio mientras esté en trámite una reclamación, siempre que el suscriptor y/o usuario pague las sumas no reclamadas.
6. A la medición de consumos reales de acuerdo con la regulación vigente.
7. A reclamar si **LA EMPRESA** asigna un uso diferente al inmueble del servicio.
8. A elegir libremente al prestador del servicio.
9. A no presentar documentos no exigidos por la normativa aplicable.
10. A ser protegido contra posibles abusos de posición dominante por parte de **LA EMPRESA**.
11. A recibir la factura con al menos cinco días de antelación a la fecha de pago.
12. En caso de corte, recibir los elementos retirados si es el propietario.
13. A solicitar revisión de las instalaciones internas y recibir recomendaciones de reparación por parte de **LA EMPRESA**.
14. A solicitar asesoría técnica durante el proceso de revisión de equipos e instalaciones.
15. A recibir bienes y servicios de calidad superior sin perjudicar a terceros.
16. A obtener copia de la lectura para facturación, previa solicitud.
17. A recibir un servicio continuo y de calidad, con reparaciones por fallos en la prestación.
18. A participar en comités de desarrollo y control social.
19. A la reserva y garantía de sus datos personales por parte de **LA EMPRESA**, asegurando su derecho de Hábeas Data mediante políticas de tratamiento de datos.

CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LA EMPRESA. Son derechos de **LA EMPRESA** los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Denunciar el fraude a las acometidas de acueducto, y redes públicas, ante la Fiscalía General de la Nación.

3. Obtener la medición real de los consumos a través de los elementos de medida idóneos, en cumplimiento de los artículos 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994.
4. Obtener la medición de los consumos, bien sea en aplicación de la medición individual para aquellos suscriptores y usuarios, que tengan su acometida directamente en conexión con la red local.
5. Aplicar la facturación mediante el sistema de medición con sistema general o totalizador, cuando no sea posible medir de manera individual los consumos de las áreas comunes de propiedades horizontales, de comunidades o cualquier otra forma de asociación, en la que en el interior existan redes internas y puntos hidráulicos imposibles de medir.
6. Aplicar de manera integral y de acuerdo con cada caso en particular, lo contemplado en la cláusula 20 del presente contrato.
7. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y las provisiones del presente contrato.
8. Solicitar si a bien lo tiene a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio¹.
9. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor, **LA EMPRESA** podrá instalar un dispositivo de medición equivalente, con carácter de provisional, mientras se efectúa la revisión. En caso de no instalarse el medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994; sin embargo, la instalación del medidor provisional en caso de retiro del aparato de medición es discrecional de **LA EMPRESA**, tal y como se desprende de la resolución CRA 457 de 2008.
10. Efectuar proceso de recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, los cuales pueden ser superiores a cinco meses, si en el acto de reconocimiento de compensación se encuentra aceptado por parte del suscriptor y/o usuario, y se expresa dicho reconocimiento por parte de este último de manera voluntaria y libre, cuyo reconocimiento proviene justamente de un comportamiento doloso del suscriptor y/o usuario.

¹ Tener en cuenta los contenidos normativos de los artículos 32, 132 y 147 de la Ley 142 de 1994.

11. Efectuar el proceso de recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, previo agotamiento de las actuaciones administrativas propias de este procedimiento y la garantía del debido proceso a favor del suscriptor o usuario.
12. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión del servicio de acueducto, conforme con la normatividad vigente.
13. Facturar otros servicios **no conexos** con el acueducto, que pueda o que bien tenga ofrecer **LA EMPRESA** directa o indirectamente a sus suscriptores y/o usuarios, siempre y cuando se obtenga de manera individual la autorización previa de cada suscriptor y/o usuario, la cual se anexará al expediente de cada matrícula que identifica a los inmuebles en el sistema de información comercial de **LA EMPRESA.**}
14. Conceder o abstenerse de brindar más de una disponibilidad del servicio para un mismo inmueble, en consideración a que por normas reglamentarias **LA EMPRESA** no está obligada a conceder más de una disponibilidad. Sin embargo, será de su discrecionalidad conceder más de una acometida para la prestación del servicio a un mismo inmueble

Cláusula 14. Obligaciones del suscriptor y/o usuario. Son obligaciones del suscriptor y/o usuario, entre otras, las siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en el presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para **LA EMPRESA** o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a **LA EMPRESA**, 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 sobre 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.
4. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto 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.

5. Contratar con personal idóneo la ejecución de las instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con la modificación, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de inconsistencia, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a **LA EMPRESA**.
7. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realiza de conformidad con la normatividad vigente, en concordancia con lo consagrado en el presente Contrato.
8. Solicitar la factura a **LA EMPRESA** cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que **LA EMPRESA** Prestadora no haya efectuado la facturación de forma oportuna.
9. Dar aviso por escrito a **LA EMPRESA**, en los casos en los que se ensanche, reconstruya o reemplace por otra edificación el inmueble objeto del servicio, ya sea aumentando el número de unidades independientes, el área construida o cambiando de destino el inmueble, con el fin de que **LA EMPRESA** pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios, para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral, sin conocimiento de **LA EMPRESA**, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se subsane la situación, o no se legalice el cumplimiento de los requisitos establecidos inicialmente, sin perjuicio de la posibilidad que tiene **LA EMPRESA** de proceder a dar por terminado la relación contractual.
10. Abstenerse de manipular el medidor y la llave o registro de corte instalado antes del medidor.
11. Realizar el pago de los costos directos de conexión (Resolución CRA 943 de 2021).
12. Asumir los costos de infraestructura que sean propios de redes locales, en cuyo caso se celebrará un contrato de aportes de terceros.
13. Pagar los excedentes cuando haya cambiado el uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida por las autoridades competentes y en el momento en que **LA EMPRESA** lo estipule.
14. Adquirir y permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por **LA EMPRESA**. Igualmente, autorizar el reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el suscriptor y/o usuario pasado un periodo de facturación, después de la comunicación por parte de

LA EMPRESA no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, **LA EMPRESA** podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/ usuario. 15. A efectuar el pago con el sistema general o totalizador, cuando las condiciones técnicas no permitan la medición individual integral de los consumos de las áreas comunes; este Macromedidor, servirá para facturar el consumo de las áreas comunes, de conformidad con lo establecido en la cláusula 20 del presente contrato.

16. A efectuar la instalación de micromedidores para las unidades privadas que conforman la Propiedad horizontal, la comunidad o cualquier otra forma de asociación de propiedad, de acuerdo con la cláusula 20 del presente contrato.

17. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

18. Permitir el retiro temporal del medidor, cuando a juicio de **LA EMPRESA** no registre adecuadamente el consumo, para verificar su estado. Si como resultado de esta acción se determina una falla en el instrumento de medida, el suscriptor y/o usuario deberá reemplazarlo de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por **LA EMPRESA**. Artículo 144 y 145 de la Ley 142 de 1994.

19. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

20. Dar aviso inmediato a **LA EMPRESA** cuando se presenten fallas o daños en el servicio.

21. Para el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido o cortado por causas imputables al suscriptor y/o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los costos de reinstalación o reconexión determinados por **LA EMPRESA**.

22. Permitir a **LA EMPRESA** el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio, cuyos costos serán asumidos por el suscriptor o usuario. Para estos efectos, la empresa realizará el respectivo cambio o adecuación.

23. Permitir la revisión de las instalaciones internas. Para estos efectos, el personal autorizado que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

24. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes de distribución o de las acometidas de acueducto.

25. Vincularse a los servicios de acueducto, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no

perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

26. En el caso de multiusuarios (CRA 319-2005) sin posibilidad de medición individual, y a fin de que **LA EMPRESA** 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 conforman la edificación, siempre que se trate de edificaciones existentes y antiguas.

27. **LA EMPRESA** teniendo en cuenta el Decreto 1077 de 2015, sobre la obligatoriedad de la medición individual y el principio esencial del elemento que determina el precio que se cobra al usuario, es decir, el consumo, exigirá para las nuevas construcciones en modalidad de propiedad horizontal o cualquier otra forma de asociación o propiedad colectiva de derecho civil que exista medición independiente para cada unidad privada o habitacional que conforme el edificio, conjunto, condominio, o centro comercial.

28. Remediar en un plazo de dos (2) meses la causa de las fugas internas detectadas en la domiciliaria interna del inmueble. (Artículo 146 parte final-inciso tercero ley 142 de 1994).

29. Pagar el costo de la reposición de medidores y acometidas, una vez expirado el período de garantía de buen servicio de tres (3) años, cuando los mismos han sido suministrados por **LA EMPRESA**. Ésta garantía empezará a correr, a partir del momento de la instalación de la acometida o medidor, o ambas según sea el caso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto, Decreto 1077 de 2015.

30. **LA EMPRESA** no hará efectiva la garantía establecida en el Decreto 1077 de 2015, cuando la destrucción del medidor, o el daño en la acometida sean por hurto, vandalismo o causas imputables al suscriptor o usuario.

31. Pagar dentro de la facturación el valor correspondiente a la contribución por solidaridad que haya sido definida por la autoridad competente.

32. Garantizar con título valor el pago de las facturas a su cargo en los siguientes eventos:

a) *Compromisos de Pago*: Propuestos por los suscriptores y/o usuarios morosos, o por medio de planes de alivios cuando éstos sean autorizados por la Junta Directiva de **LA EMPRESA**, y/o la Gerencia, como política de normalización de las cuentas.

b) *Servicios provisionales:* Eventos no permanentes tales como espectáculos deportivos, culturales, comerciales, o políticos, así como contratos de limpieza a parques, monumentos y demás obras públicas.

c) *Urbanizaciones en etapa de construcción y proyectos de construcción especiales sean estos públicos o privados:* Cuando se solicite la apertura del servicio para desarrollar un proyecto urbanístico de este tipo con el ánimo de respaldar los servicios y bienes prestados y hacerlos exigibles con el título valor establecido para el efecto (pagaré con carta de instrucciones). De conformidad con Inciso tercero artículo 147 de la Ley 142 de 1994 / Sentencia C-389 del 2002.

33. Lo anterior, sin perjuicio de las demás obligaciones del suscriptor inherentes al contrato, desarrolladas dentro de cualquiera de sus otros clausulados.

CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

1. Proporcionar de forma continua un servicio de alta calidad desde la conexión inicial, conforme a los estándares y regulaciones vigentes establecidos por las autoridades competentes, así como a las especificaciones técnicas y los niveles de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Mantener la presión mínima requerida en la red, según lo estipulado en la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o cualquier disposición normativa posterior que la modifique, amplíe, reemplace o derogue.
3. Respetar la libertad del suscriptor y/o usuario para elegir libremente entre los proveedores de bienes y servicios públicos domiciliarios que cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el contrato.
4. Brindar asistencia al suscriptor y/o usuario a solicitud de este, para detectar y localizar fugas de agua imperceptibles dentro del inmueble.
5. Investigar de manera proactiva desviaciones significativas con respecto a consumos anteriores, de acuerdo con el procedimiento detallado en el **anexo técnico No 2**.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios sobre el uso eficiente y seguro de los servicios, así como llevar a cabo campañas de divulgación masiva al respecto.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas las actuaciones administrativas, conforme a las disposiciones constitucionales y legales aplicables.

8. Aplicar la estratificación socioeconómica determinada por el municipio al suscriptor y/o usuario.
9. Asignar la categoría de uso correspondiente al inmueble que recibe los servicios y modificarla según sea necesario.
10. Implementar acciones contempladas en los planes de contingencia para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
11. Salvaguardar la privacidad de los datos personales del suscriptor y/o usuario, y garantizar su derecho a la protección de datos conforme a las disposiciones legales vigente

CAPÍTULO III.

COBRO DE LOS SERVICIOS.

CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS. LA EMPRESA facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología la tarifaria vigente, expedida para la comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA tal y como aplica para **LA EMPRESA SERVIARAUCARIAS SAS E.S.P**

La factura contiene, como mínimo, la siguiente información:

1. Datos de la empresa y su NIT.
2. Nombre del suscriptor, número de identificación del medidor y dirección del inmueble.
3. Dirección de envío de la factura.
4. Estrato socioeconómico (en caso de inmuebles residenciales) y clase de uso de los servicios.
5. Periodo de facturación y fecha de expedición de la factura.
6. Detalles sobre cargos por consumo, cargo fijo y otros cobros autorizados.
7. Valor de devoluciones por cobros no autorizados o errores en facturación, más los intereses correspondientes.
8. Lugares y modalidades de pago.
9. Cargos por corte, suspensión, reconexión y reinstalación, si corresponde.
10. Lectura anterior y actual del medidor, o base promedio de consumo en caso de imposibilidad de medición.

- 11.** Comparación del valor de la factura actual con los consumos de los seis períodos anteriores.
- 12.** Valor y factor de subsidios o contribuciones de solidaridad.
- 13.** Valores y fechas de pago oportuno, así como fecha de suspensión de servicios.
- 14.** Valores unitarios y totales por tasas ambientales para acueducto.

CLÁUSULA 17. PRINCIPIO GENERAL DE LA FACTURACIÓN: Esta cláusula establece el principio general de la facturación de los servicios públicos domiciliarios, especialmente el servicio de acueducto. Aquí hay una división clara de los conceptos y valores cobrados, garantizando transparencia en la facturación. Además, se establece que en la factura se pueden incluir cobros diferentes al consumo o cargo fijo asociados al servicio de acueducto, siempre y cuando estén debidamente discriminados. También se menciona la posibilidad de cobrar otros bienes o servicios prestados por **LA EMPRESA** o terceros, pero estos deben estar separados de los servicios domiciliarios y no pueden condicionar el pago del servicio de acueducto. Finalmente, se establece el procedimiento para cobrar las deudas a favor de la empresa.

La factura solo incluirá los valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y el contrato de servicios públicos domiciliarios, y en especial el acuerdo de voluntades de las partes.

Parágrafo 1º. Cobro de Otros Bienes o Servicios.

En la factura del servicio público de acueducto, podrán cobrarse otro tipo de bienes o servicios. Sin embargo, estos servicios adicionales no podrán ser pagados de manera independiente de los servicios de saneamiento básico, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante LA EMPRESA de los servicios de saneamiento básico. Igualmente, en la factura podrán incluirse cobros diferentes al consumo o cargo fijo, asociados a los servicios de acueducto.

En cualquier caso, **LA EMPRESA** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de **LA EMPRESA** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria.

Parágrafo 2º. Cobro a través de la Factura Otros Bienes o Servicios Prestados: Igualmente, **LA EMPRESA** podrá cobrar a través de la factura otros bienes o servicios prestados por ella o por terceros no conexos con el domiciliario de acueducto, siempre y cuando medie acuerdo de voluntades entre el suscriptor y/o usuario del servicio y **LA EMPRESA** Serviaraucarias SAS ESP o el tercero que los facilite. Estos servicios o bienes deberán ser separados de los domiciliarios y no podrá exigirse su pago aduciendo cortar el servicio domiciliario. El suscriptor y/o usuario podrá pagar de manera independiente su servicio público domiciliario, los conexos a estos, sin que se incluya el valor o cuota de los no conexos, independiente de las facultades y prerrogativas legales del titular de los bienes y servicios no conexos. Este parágrafo segundo, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 13, #13.

CLÁUSULA 18. DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO: Existiendo medidor de agua, el consumo se establecerá por la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así establecido será la base principal de la liquidación de la factura. Los períodos de facturación deberán fluctuar entre 28 y 32 días. (Artículo 146 Ley 142 de 1994). CRA 943 de 2021.

Cláusula 19. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DE MULTIUSUARIOS (Resolución CRA 319 de 2005). Los Multiusuarios se definen como aquellos clientes de **LA EMPRESA** que comparten una sola acometida de entrada para el suministro de agua, distribuyendo internamente el agua a través de redes propias hacia cada unidad independiente. Este tipo de usuarios no cuentan con mediciones individuales, por lo que se aplica el sistema de facturación establecido en la resolución CRA 319 de 2005².

² **Artículo 2º.** Cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales constituida por dos o más unidades independientes, no tenga medición individual e independiente de acueducto para cada una de las unidades privadas, y acorde con lo establecido en el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, no sea técnicamente posible que cada acometida cuente con su correspondiente medidor de acueducto, este será considerado como multiusuario. En tal sentido, se entenderá que la persona jurídica que se origina de la propiedad horizontal de la edificación o el propietario de la misma, según corresponda, constituye un único suscriptor frente a la empresa, y por tanto para efectos del cobro del servicio la empresa expedirá una única factura.

Para el efecto, las personas antes enunciadas deberán presentar ante LA EMPRESA las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales y especiales que lo conforman

Parágrafo 1. Clasificación de los Multiusuarios. Se incluyen edificios, centros comerciales, unidades residenciales y no habitacionales, conjuntos multifamiliares y residenciales, donde varias unidades comparten una única acometida y red interna debido a imposibilidades técnicas (entendidas por tipologías técnicas, civiles, hidráulicas, o económicas). Debido a la imposibilidad técnica de medir individualmente las unidades privadas, se factura el consumo a través de un solo medidor, y el pago se distribuye entre los usuarios. En caso de mora en el pago, se cortará el servicio en el único registro de corte existente en el predio.

Parágrafo 2. Posibilidad de individualización de consumos. Si un suscriptor multiusuario solicita la medición individual de sus unidades privadas, LA EMPRESA evaluará técnicamente la viabilidad de la solicitud. Si es factible, se orientará al suscriptor sobre cómo realizar las independizaciones hidráulicas para la medición individual, siendo responsabilidad del suscriptor cubrir los costos de estas obras.

Parágrafo 3. Reducción o eliminación del sistema multiusuario. Este tipo de facturación solo se aplica a edificaciones existentes y antiguas. No se aceptará esta clasificación para suscriptores posteriores a la publicación de este contrato.

CLÁUSULA 20. SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR. Al interior de la copropiedad, comunidad organizada o Propiedad Horizontal, deberá existir un medidor totalizador que haga las veces de medidor para áreas comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas. Se entiende por áreas comunes hidráulicas el total de la red interna de la copropiedad, comunidad organizada o Propiedad Horizontal, los tanques de almacenamiento subterráneos y/o elevados, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales, jardines, las acometidas externas de las unidades privadas (tramo derivado entre la red interna y el punto de medición de cada unidad privada), todos los consumos internos, los cuales serán medidos y registrados por este medidor general o totalizador.

En este sistema general o totalizador se presenta el uso compartido de la misma red interna para la copropiedad, comunidad organizada o propiedad

horizontal, y de esa red interna se encuentran conectadas al servicio domiciliario las unidades privadas. Estas últimas tienen medición individual para el uso y consumo interno, pero la acometida externa de las unidades privadas no cuenta con medición individual en el tramo comprendido entre la derivación de la red interna y el registro de incorporación de la unidad privada. Estos tramos no tienen forma de medición diferente al empleo del sistema general o totalizador.

El sistema totalizador se emplea adicionalmente porque la red interna de la propiedad horizontal, comunidad organizada o copropiedad, antes de cada punto de medición de las unidades privadas, cuenta con significativas cantidades de metros lineales de tubería de un diámetro determinado que no alcanza a ser medida en su integralidad con un medidor individual de áreas comunes, constituyéndose en otra variable que imposibilita la medición integral hidráulica de áreas comunes.

Sistema general o totalizador Tipo Único. Todas las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad, comunidad organizada o Propiedad Horizontal, tienen medición individual a través de un medidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de esta. En este evento a cada usuario se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente. El consumo que se cobrará a las áreas comunes a cargo de la administración, o cualquier denominación de derecho, bien sea de Ley 675 de 2001, o del código civil o de comercio, será la diferencia entre el valor registrado por el medidor general totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes, más el valor del cargo fijo correspondiente.

LA EMPRESA se reserva el derecho de exigir Macromedición por sectores hidráulicos internos de las propiedades horizontales, propiedades colectivas, comunidades u otra forma de organización de la propiedad, por razones de operatividad y aseguramiento de la atención desde el componente técnico, operativo y comercial.

Parágrafo 1º. Medición individual de áreas comunes de la copropiedad, comunidad organizada o propiedad horizontal. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación de derecho, bien sea de Ley 675 de 2001, o del código civil o de comercio, podrá solicitar la instalación de un medidor individual para áreas comunes, siempre y cuando pruebe y garantice que técnicamente que todos los volúmenes de agua que ingresan al área común tales como oficinas, porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados, y en especial redes internas y acometidas externas de las unidades privadas, la red contra incendios, el sistema de hidrantes donde aplique, que hacen parte de las áreas comunes serán registrados por dicho medidor y se encuentran independiente de las unidades privadas. En su defecto, el medidor totalizador seguirá haciendo las veces de medidor para áreas comunes. La forma de determinación de los consumos y facturación de las diferentes modalidades de sistema general o totalizador deberá ser tal y como se especifica a continuación: El principio general que debe regir la relación entre la Empresa y los usuarios del sistema general o totalizador es que la facturación sea igual al consumo registrado o medido; es decir, que los consumos facturados a un grupo de sistema general o totalizador, debe ser igual a la cantidad de agua suministrada a través de la acometida de entrada en la cual está instalado el medidor totalizador.

Parágrafo 2º. En todo caso, los usuarios que hagan parte del sistema general o totalizador tipo dos, podrán solicitar a **LA EMPRESA** la instalación de medidores individuales por cada unidad habitacional o no residencial que no cuente con medición individual. En este caso los usuarios deberán suministrar la información y documentación que les solicite **LA EMPRESA** y realizar a su cargo todas las obras requeridas para la instalación de estos, pero **LA EMPRESA** podrá negar la anterior solicitud por razones de carácter técnico debidamente sustentadas.

Parágrafo 3º. Todo nuevo suscriptor y/o usuario que tenga la calidad de sistema general totalizador y solicite conexión al servicio de acueducto, deberá implementar el tipo de medición y facturación que establece el sistema general o totalizador tipo único de la presente Cláusula, pues tratándose de nuevos proyectos urbanísticos se exigirá la existencia de medición individual

para unidades privadas con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015.

CLÁUSULA 21- ENTREGA DE LA FACTURA. LA EMPRESA entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

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

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

LA EMPRESA entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios³

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

LA EMPRESA entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al suscriptor y/o usuario, cuando éste lo solicite y cuente con micromedidor.

CLÁUSULA 22. PAGO DE LA FACTURA. El suscriptor y/o usuario pagará oportunamente las facturas. En caso de que el suscriptor y/o usuario no reciba oportunamente la factura, solicitará a **LA EMPRESA** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al suscriptor y/o usuario del pago, salvo que **LA EMPRESA** no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el suscriptor y/o usuario no pague la factura en el término fijado para **LA EMPRESA**, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación por ser la facturación de la Empresa Serviaraucarias SAS ESP mensual, dará

³ Conforme con lo establecido en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001.



derecho a **LA EMPRESA** a cortar los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

LA EMPRESA no podrá exigir al suscriptor y/o usuario el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con la factura. Sin embargo, para interponer el recurso, el suscriptor y/o usuario acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el precedente de la Sentencia C-558 de 2001.

Parágrafo 1º. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, **LA EMPRESA** procederá a reportar información negativa previa comunicación al suscriptor y/o usuario, permitiéndole demostrar o efectuar el pago de la obligación y controvertir aspectos como el monto o la fecha de exigibilidad. Este reporte procederá siempre y cuando **LA EMPRESA** haya obtenido previamente la autorización del suscriptor y/o usuario al momento de la celebración del contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios. Se aplicará la solicitud de consentimiento de reporte positivo o negativo para las nuevas solicitudes del servicio de acueducto; en cuanto a las vigentes, no podrá efectuarse el reporte sin previo consentimiento del usuario y/o suscriptor.

Parágrafo 2º. El suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale **LA EMPRESA** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. Se aplicará esta condición para asuntos tales como:

a. Servicios provisionales, como espectáculos deportivos, culturales, comerciales o políticos, así como contratos de limpieza a parques, monumentos y demás obras públicas.

b. Servicios o matrículas temporales para complejos industriales, de bienes o comercio en fase de inicio de construcción y proyectos de construcción especiales, públicos o privados, respaldando los servicios y bienes prestados con un título valor establecido para el efecto (pagaré con carta de instrucciones).

c. Usuarios No residenciales. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de exigir para suscriptores y/o usuarios no residenciales el respaldo de la prestación de los servicios de acueducto con título valor pagará con carta de instrucciones, garantizando pagos de conexión, pagos de macromedidores y micromedidores, entre otros. (Sentencia C 389 de 2002).

Parágrafo 3º. **LA EMPRESA** procederá a cobrar el valor del duplicado de la factura cuando pueda demostrar que la factura fue efectivamente entregada en el inmueble definido para su entrega y tenga la prueba de guía de correo de esa empresa, pues en este caso **LA EMPRESA** cumplió con su obligación de la entrega de factura que correspondía de acuerdo con las obligaciones a cargo de ésta.

CLÁUSULA 23. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.

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

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

En todo caso, una vez se realicen las actuaciones de investigación pertinentes y se haya concluido que el consumo obedece a causas diferentes imputables a **LA EMPRESA**, se procederá a facturar el consumo acumulado en la facturación siguiente.

Parágrafo 1º. La recuperación de consumos dejados de facturar se realizará haciendo una interpretación sistemática de los contenidos normativos de los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el precedente de la sentencia C 060 de 2005, es decir, deberá tener en cuenta para cada caso en particular y concreto si la falta de facturación es producto de una causa imputable al usuario, si es imputable a **LA EMPRESA**, si es una causa no imputable a ninguna de las partes, o si existe Dolo por parte del suscriptor y/o usuario, pues bajo el último supuesto **LA EMPRESA** de lograr demostrar el tiempo exacto de la configuración del dolo y del periodo a partir del cual se ha dejado de facturar consumos o algún elemento del servicio podrá realizar su cobro, de conformidad con la reinterpretación constitucional



dada en la sentencia C- 060 de 2005 del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, en todo caso en cualquiera de los posibles escenarios de recuperación respetará las reglas propias del debido proceso de qué trata el artículo 29 de la C.P, en correspondencia con la Ley 1437 de 2011; sin perjuicio de que entre las partes se haga uso de las normas propias del derecho privado y termine dándose entre las mismas un acuerdo de voluntades frente a los consumos que pretenden ser recuperados.

Parágrafo 2º. El procedimiento para la recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar se aplicará lo dispuesto en el anexo técnico No 3.

CLÁUSULA 24. COBROS NO AUTORIZADOS:

LA EMPRESA no procederá a la facturación de servicios no prestados, tarifas o conceptos distintos a los establecidos en este contrato y en las cláusulas especiales acordadas con los suscriptores y/o usuarios.

Después de cinco (5) meses desde la emisión de las facturas, **LA EMPRESA** no podrá cobrar al suscriptor y/o usuario por bienes o servicios que no hayan sido facturados debido a errores, omisiones o desviaciones significativas respecto a consumos anteriores, a menos que se demuestre dolo por parte del suscriptor y/o usuario, de acuerdo con lo establecido en la sentencia C-060 de 2005.

Cualquier devolución de cobros no autorizados al suscriptor y/o usuario se registrará por lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o normativas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CAPÍTULO IV.

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 25. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene el derecho de presentar a **LA EMPRESA** peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato asignado si difiere del establecido por la entidad territorial competente, y el uso asignado al inmueble por **LA EMPRESA**.

LA EMPRESA se compromete a resolver las peticiones, quejas y recursos presentados por el suscriptor y/o usuario que estén relacionados con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato, entre otros similares, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su presentación. Si transcurrido este plazo **LA EMPRESA** no ha resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto de manera favorable, a menos que se demuestre que el suscriptor y/o usuario causó la demora o que fue necesario realizar pruebas.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del plazo de los 15 días hábiles, **LA EMPRESA** del servicio público domiciliario deberá reconocer al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hace, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones correspondientes conforme a la Ley, sin perjuicio de que esta adopte las medidas necesarias para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

En caso de actos relacionados con la suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el suscriptor y/o usuario podrá interponer ante **LA EMPRESA** el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra la decisión que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de dicha decisión, notificación que puede ser personal, electrónica, por aviso, o por conducta concluyente.

LA EMPRESA, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resuelva el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto de manera explícita como subsidiario. La remisión se hará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes siempre y cuando el expediente contenga las certificaciones y guías de correo.

LA EMPRESA no podrá suspender, terminar o cortar el servicio hasta que haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos que hayan sido interpuestos oportunamente.

Parágrafo 1º. En lo relacionado con peticiones, quejas y recursos, se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015 en lo que sea compatible y pertinente, el Código de Procedimiento Administrativo

y de lo Contencioso Administrativo, y aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen, en especial lo concerniente al procedimiento de citaciones y notificaciones conforme a la remisión normativa que realiza el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 al CPACA o ley 1437 de 2011 (anteriormente al decreto 01 del 84, Código de lo Contencioso Administrativo).

Parágrafo 2º. Citación para notificación personal y notificación personal, de conformidad con los artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 4 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

Parágrafo 3º. Notificación por aviso, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 4 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

Parágrafo 4º. Notificación por conducta concluyente, de conformidad con el artículo 72 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el concepto 2316 del 4 de abril de 2014 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

CLÁUSULA 26. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, verbalmente o por escrito, **a través de cualquiera de los siguientes medios:** físico en el punto de atención de **LA EMPRESA**, correo electrónico, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011.

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

- **Dirección física.** Carrera 13 No 9-76 Esquina Santa Rosa de Cabal
- **Municipio.** Santa Rosa de Cabal.
- **Departamento.** Risaralda.
- **Correo electrónico.** serviaraucarias@gmail.com
- **Horario de atención:** 8:00 am a 5:00 pm
- **Área encargada de resolver la PQR´s.** Apoyo externo.

CLÁUSULA 27. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El incumplimiento de **LA EMPRESA** en la prestación continua de los servicios



se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

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

CAPÍTULO V.

FACULTADES DE LA EMPRESA

CLÁUSULA 28. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO LA EMPRESA podrá implementar medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario. Para la aplicación de estas medidas, se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. LA EMPRESA no tiene la facultad de imponer sanciones pecuniarias.

CLÁUSULA 29. SUSPENSIÓN. LA EMPRESA podrá interrumpir temporalmente los servicios, respetando el derecho al debido proceso, así como el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario, por las siguientes razones:

Incumplimiento del contrato. En los siguientes casos.

- a)** La falta de pago dentro del plazo fijado por **LA EMPRESA**, que no excederá en ningún caso de dos (2) períodos de facturación de los servicios, salvo que haya una reclamación o recurso interpuesto.
- b)** La alteración unilateral y sin consentimiento del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- c)** Realizar conexiones fraudulentas o sin la autorización de **LA EMPRESA**.

- d)** Utilizar los servicios públicos domiciliarios para un uso distinto del declarado o acordado con **LA EMPRESA.**
- e)** Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- f)** Modificar las acometidas o conexiones sin la autorización previa de **LA EMPRESA.**
- g)** Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones sin la autorización de **LA EMPRESA.**
- h)** Adulterar las conexiones y/o dispositivos de medición o alterar su funcionamiento normal.
- i)** Dañar o retirar el dispositivo de medición; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medición, protección o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no corresponden a los reglamentados por **LA EMPRESA.**
- j)** Efectuar, sin la autorización de **LA EMPRESA,** una reconexión cuando los servicios hayan sido cortados.
- k)** Pagar las facturas con cheques que no sean aceptados por el banco correspondiente, salvo que exista una causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o pagar los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
- l)** Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, ya sean propiedad de **LA EMPRESA** o de los suscriptores.
- m)** Impedir a los colaboradores directos de **LA EMPRESA** o al personal de Outsourcing autorizado por **LA EMPRESA,** debidamente identificados, realizar inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medición o de lectura de los medidores.
- n)** No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
- o)** No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes requeridas por razones técnicas o de seguridad en el suministro de los servicios.
- p)** Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de **LA EMPRESA.**
- q)** Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble sin dicha licencia, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la licencia correspondiente.

r) Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por **LA EMPRESA**, con cualquier otra fuente de agua.

Suspensión en interés del servicio. Cuando la suspensión de los servicios sea en interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se haga con los siguientes fines:

a) Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que **LA EMPRESA** avise de manera amplia y oportuna al suscriptor y/o usuario.

b) Evitar perjuicios derivados 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.

Parágrafo 1º. El suscriptor y/o usuario podrá solicitar la suspensión de los servicios si la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados están de acuerdo. Las solicitudes en este sentido se regirán por el procedimiento definido en la resolución CRA 151 de 2001, artículo 5.3.1.3, incorporado en la CRA 943 de 2021.

Parágrafo 2º. **LA EMPRESA** avisará al suscriptor y/o usuario de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **LA EMPRESA**.

CLÁUSULA 30. CORTE DE LOS SERVICIOS. **LA EMPRESA** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario, en los siguientes eventos

1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en un número no mayor de dos veces que establece **LA EMPRESA**.
3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de **LA EMPRESA** a realizar los cobros a que haya lugar.

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

Parágrafo. Para los procesos asociados a la suspensión o corte del servicio de acueducto se aplicarán las consideraciones establecidas en el anexo No 4 de este contrato de prestación de servicios públicos.

CLÁUSULA 31. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. LA EMPRESA no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago en estos eventos. i) falla en la prestación de los servicios; entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y. iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender los servicios en los siguientes eventos:

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

CLÁUSULA 32. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS. LA EMPRESA reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que origina la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causa que originó el corte los servicios.

Parágrafo 1º. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste pagará, previamente, los gastos de corte, reconexión, suspensión, o



reinstalación en los que incurra **LA EMPRESA**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

Parágrafo 2º. Para los procesos asociados a la suspensión o corte del servicio de acueducto se aplicarán las consideraciones establecidas en el anexo No 4 de este contrato de prestación de servicios públicos

CLÁUSULA 33. COBRO DE INTERESES

LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos pendientes de pago de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los suscriptores y/o usuarios residenciales incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios.

Para inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la correspondiente al régimen comercial, es decir, hasta el interés más alto aprobado por la Superintendencia Financiera. En este caso particular, **LA EMPRESA** lo establecerá en un 2.1% de interés mensual.

En la aplicación de los intereses moratorios a suscriptores o usuarios, se considerará que existe mora respecto de aquellas facturas que tengan una antigüedad igual o superior a dos períodos de facturación.

CAPÍTULO VI.

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 34. MODIFICACIONES

El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes, (ii) por parte de **LA EMPRESA**, siempre y cuando haya informado la modificación propuesta con al menos un mes de antelación, y (iii) por decisión en firme de la autoridad competente.

CLÁUSULA 35. TRANSFERENCIA



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

LA EMPRESA podrá ceder el contrato siempre que, con al menos dos (2) meses de anticipación, no haya recibido una manifestación explícita al respecto por parte del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 36. TERMINACIÓN

El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de **LA EMPRESA** en caso de incumplimiento del contrato, según los casos dispuestos en la cláusula 30 de este contrato.

CLÁUSULA 37. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las diferencias que surjan entre **LA EMPRESA** y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, podrán resolverse mediante los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

Parágrafo. En los casos en que se haya pactado una cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, dicha cláusula no se entenderá incluida dentro de las condiciones objeto de cesión.

CAPÍTULO VII.

CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 38. INSTALACIONES INTERNAS: El suscriptor y/o usuario será responsable del mantenimiento de las redes internas y podrá solicitar a **LA EMPRESA** la revisión de estas para detectar deterioro y recibir recomendaciones para su reparación. Además, permitirá la revisión de las



instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias de **LA EMPRESA** para su adecuada utilización.

El suscriptor y/o usuario deberá contratar personal capacitado para realizar instalaciones internas o trabajos similares, y será responsable de cualquier riesgo derivado del incumplimiento de esta obligación.

En caso de fugas perceptibles o imperceptibles, el suscriptor y/o usuario será responsable de los consumos generados, pudiendo ser facturados desde el momento de su detección. Se otorgará dos períodos para reparar las fugas, durante el cual se facturará por consumo promedio.

CLÁUSULA 39. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y elementos de la acometida externa corresponderá al pagador, excepto si son inmuebles por adhesión. Sin embargo, esto no eximirá al suscriptor y/o usuario de las obligaciones derivadas del contrato respecto a esos bienes.

CLÁUSULA 40. ACOMETIDAS. LA EMPRESA autorizará una acometida de acueducto por unidad habitacional o no residencial, salvo que se requieran acometidas adicionales por razones técnicas. Podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo considere necesario, y en edificios multifamiliares podrá autorizar acometidas para unidades independientes.

Los suscriptores y/o usuarios deberán informar a **LA EMPRESA** cualquier modificación, división o aumento de unidad para evaluar la viabilidad técnica y realizar las modificaciones necesarias.

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

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

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

usuario informará a **LA EMPRESA**, dentro de los treinta (30) días siguientes para que realice, a cargo del suscriptor y/o usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el suscriptor y/o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

2. **Derivación de las acometidas.** El suscriptor y/o usuario no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **LA EMPRESA**. Para el caso en particular **LA EMPRESA** prohíbe cualquier derivación de red matriz o red local, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de construir su acometida de acueducto (artículo 9 ley 142 de 1994), siempre y cuando cumpla con las condiciones técnicas exigidas por **LA EMPRESA**

CLÁUSULA 41. DEL RÉGIMEN DE ACOMETIDAS. Se define la acometida de acueducto como la derivación de la red local del servicio hasta el registro de corte del inmueble. Los requisitos y normas aplicables para la instalación de acometidas estarán sujetos a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes de **LA EMPRESA**, la Ley 142 de 1994 y otras normativas.

Parágrafo 1º. Requisitos para instalación de acometidas y empalme a la red. El empalme a la red local de acueducto y la instalación de la acometida sólo podrá ser realizado por **LA EMPRESA**.

LA EMPRESA sólo otorgará una acometida por unidad privada o habitacional, sin perjuicio de que por razones técnicas debidamente probadas se pueda autorizar acometida (s) adicional (es).

No se admitirá una (1) acometida para unidad de servicio, ni interconexión de tubería interior de las unidades habitacionales o no habitacionales.

Ninguna acometida que se encuentre empatada al sistema de **LA EMPRESA**, puede usarse o empalmarse con otro sistema de acueducto.

Parágrafo 2º. Normas aplicables. El régimen de acometidas estará sujeto a las condiciones estipuladas en el Contrato de Condiciones Uniformes de LA EMPRESA, la Ley 142 de 1994, a la norma NTC 1500, al RAS 330 DE 2017, al Decreto 1077 de 2015 y las demás normas concordantes que rigen la materia.

Parágrafo 3º. Detalle de las acometidas y especificaciones. El detalle de las acometidas y sus especificaciones en temas de diámetros y materiales se detallará dentro de las solicitudes individuales para la prestación del servicio de acueducto en el marco de las disposiciones referidas en este contrato, las que las adicionen, complementen o modifiquen.

Parágrafo 4º. Régimen de acometidas individuales para unidades residenciales, propiedades industriales o comerciales. Para las nuevas solicitudes de disponibilidad del servicio, respecto a unidades residenciales, propiedades industriales o comerciales, en las que se solicite la medición individual de las áreas comunes, deberán entregar todas las acometidas de las unidades privadas (locales, apartamentos o bodegas) en la entrada de la propiedad, así como los puntos de medición de la red contra incendios, a efectos de contar con la medición real de la propiedad; por consiguiente, todas las unidades privadas deberán traer sus acometidas hasta la red local o matriz, y las áreas comunes de la P.H o de las propiedades comunitarias sólo deberá tener conectado elementos exclusivos de áreas comunes hidráulicas, la red contra incendio deberá ser independiente; salvo que el desarrollador del proyecto opte por la medición con sistema totalizador o Macromedidor, y solicite solo una conexión de acueducto

CLÁUSULA 43. VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDIDA. LA EMPRESA podrá revisar la precisión los medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

En cuanto a los medidores de diámetros entre ½" y 1 ½" **LA EMPRESA** efectuará las pruebas de verificación que requiera y cuando lo requieran en virtud de la ejecución de un contrato de prestación de servicios domiciliarios en un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC.

LA EMPRESA asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa de este y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

El suscriptor y/o usuario asumirá el costo de las revisiones solicitadas cuando no estén asociadas a desviaciones significativas, o cuando éstas no sean necesarias a consideración de **LA EMPRESA**, y aun así insista en realizarla.

Solo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de **LA EMPRESA**, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición, o las demás causales establecidas. **Esta condición no se aplicará cuando el cambio del instrumento de medida tenga como causa el cambio por tecnología.**

Verificación de precisión de Medidores. LA EMPRESA efectuará, a través de terceros, y utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

CLÁUSULA 44. OTRAS CONSIDERACIONES RELACIONADAS CON LA MEDICIÓN. Tanto **LA EMPRESA** como el suscriptor y/o usuario podrán inspeccionar el estado de los instrumentos de medición y tomarán medidas efectivas para evitar su alteración.

El suscriptor y/o usuario deberá mantener la cámara o cajilla de los medidores libre de escombros, basura u otros materiales.

Para suscriptores y/o usuarios temporales, **LA EMPRESA** puede requerir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y realizar controles.

1. Respecto a los medidores generales o de control. En edificios o unidades inmobiliarias cerradas, puede haber un medidor de control inmediatamente después de la acometida. Además, deben existir medidores individuales en cada unidad habitacional o no residencial dentro del edificio o las unidades inmobiliarias.

2. Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben tener una medición adecuada para facturar los consumos correspondientes. Si no es técnicamente posible medir individualmente el consumo de las áreas comunes, se instalará un medidor general en la acometida y se calculará el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado



por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

Para determinar si hay una imposibilidad técnica para medir las áreas comunes, **LA EMPRESA** puede realizar un estudio técnico, para lo cual el suscriptor y/o usuario debe estar presente o designar personal autorizado.

3. Medidores para grandes consumidores no residenciales. Los grandes consumidores no residenciales instalarán equipos de medición de acuerdo con las directrices de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y las disposiciones de este contrato.

4. Medidores para multiusuarios. Los suscriptores y/o usuarios de edificios multiusuarios pueden solicitar a **LA EMPRESA** la instalación de medidores individuales. En este caso, el suscriptor y/o usuario asumirá los costos de las obras requeridas por **LA EMPRESA** para la instalación de dichos medidores.

LA EMPRESA puede autorizar la independización de los servicios si la mayoría de los copropietarios lo solicita, previo acuerdo de pago de los saldos pendientes y la ejecución de las adecuaciones técnicas necesarias.

5. Cambio de medidor. **LA EMPRESA** puede cambiar el medidor si no tiene el diámetro adecuado para el servicio. En este caso, el suscriptor y/o usuario pagará la diferencia de precio entre el medidor nuevo y el retirado, así como los materiales necesarios, dentro de un plazo máximo de seis (6) meses.

6. Reparación o reemplazo del medidor. El suscriptor y/o usuario reparará o reemplazará el medidor si su funcionamiento no permite una medición adecuada o si hay avances tecnológicos que ofrecen instrumentos de medición más precisos. Si el suscriptor y/o usuario no toma medidas para reparar o reemplazar el medidor después de un periodo de facturación, **LA EMPRESA** puede hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

LA EMPRESA entregará el medidor reemplazado al suscriptor y/o usuario a petición de este último, salvo que **LA EMPRESA** lo necesite por razones probatorias.

7. Retiro del Medidor. **LA EMPRESA** comunicará al suscriptor y/o usuario la necesidad de retirar el medidor con al menos dos (2) días hábiles de anticipación, permitiendo al suscriptor y/o usuario solicitar asesoramiento

técnico si lo desea. Se suscribirá un acta de retiro, la cual será entregada al suscriptor y/o usuario.

Si el suscriptor y/o usuario se niega a firmar el acta, **LA EMPRESA** dejará constancia de ello con la firma de dos (2) testigos. **LA EMPRESA entregará** un informe de revisión del laboratorio acreditado dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor.

El suscriptor y/o usuario tendrá la opción de reparar o reemplazar el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si **LA EMPRESA** realiza la calibración del medidor, el suscriptor y/o usuario deberá enviar el medidor a **LA EMPRESA** para su instalación.

En ausencia de un medidor provisional después del retiro del medidor, se aplicará lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Pasado el plazo para el reemplazo o reparación del medidor según lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, y sin que el suscriptor y/o usuario tome medidas al respecto, LA EMPRESA podrá tomar las medidas necesarias para garantizar la medición efectiva del consumo.

8. Financiamiento. **LA EMPRESA** ofrecerá financiamiento para cubrir los costos del medidor, su instalación, obras civiles o reemplazo a suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3. Este financiamiento será de al menos treinta y seis (36) meses y se cobrará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para el financiamiento y el cobro del medidor, cuando sea adquirido por el suscriptor y/o usuario a **LA EMPRESA**, serán de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

9. Garantía. **LA EMPRESA** garantizará el buen funcionamiento del medidor y las acometidas por un período mínimo de tres (3) años. Si el medidor falla durante el período de garantía, **LA EMPRESA** asumirá los costos de reparación o reposición. No se cambiará el medidor a menos que su funcionamiento esté fuera del rango de error admisible, salvo por avances tecnológicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del suscriptor y/o usuario una vez vencido el período de garantía.

Para lo relacionado con el procedimiento para el cambio del equipo de medida, se aplicará lo dispuesto en el **Anexo Técnico No. 5**.

CLÁUSULA 45. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

- a. La calidad de agua potable suministrada por LA EMPRESA cumplirá lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, y la Resolución 549 de 2017, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan a deroguen.
- b. **LA EMPRESA** prestará el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas día.
- c. **LA EMPRESA** prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de acuerdo con 5 metros cúbicos de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

CLÁUSULA 46. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO. LA EMPRESA se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos **12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017** o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, para el primero y segundo segmento respectivamente, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados	100%	95. %	97%	97%	97%	97%	97%	99%	99%

	promedio en el año base.									
Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio.	Máximo xxx días sin servicio al año (95% de continuidad anual)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

CLÁUSULA 47. DEFINICIONES: al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, Decreto 1077 de 2015, 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 técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio de acueducto.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **Acometida de acueducto:** derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste. (artículo 14.1 de la Ley 142 de 1994).
2. **Acometida clandestina o fraudulenta:** acometida o derivación de acueducto no autorizada por le entidad prestadora del servicio.
3. **Agua potable o agua para consumo humano:** es aquella que, por cumplir las características físicas, químicas y microbiológicas, en las condiciones señaladas y demás normas que la reglamente, es apta para consumo humano.
4. **Anomalía:** irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.
5. **Cargo fijo:** costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independiente del nivel de uso.
6. **Conexión:** ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.

7. **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 propiedad o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.
8. **Consumo:** cantidad de agua utilizada por un usuario en un período determinado. (CRA. 330 de 2017).
9. **Contribución de Solidaridad:** aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
10. **Corte:** desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de acueducto y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.
11. **Corte del servicio de acueducto:** interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
12. **Costos Directos de Conexión:** son los costos en que incurre LA EMPRESA del servicio de acueducto para conectar un inmueble al sistema o redes de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorias, mano de obra y demás gastos necesarios. También se deben considerar como 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. En todo caso sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.
13. **Debido proceso:** principio según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo y a permitirle tener oportunidad de ser oído.
14. **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 uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes”. La mencionada pena, aumentó en la tercera parte en el mínimo y en la mitad en el máximo, en virtud de lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.

15. **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.
16. **Desviaciones significativas:** 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 últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m³ 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, compilado en la resolución CRA 943 de 2021. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
17. **Factura del servicio público:** cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial.
18. **Falla en la prestación del servicio:** incumplimiento por parte de LA EMPRESA en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
19. **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.

20. **Fuga perceptible:** volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.
21. **Imposibilidad técnica de medición individual:** presenta cuando existen limitaciones físicas o económicas que hacen demasiado costosa la realización de una actividad. Hay que recordar que la factibilidad técnica de un proyecto de ingeniería, cualesquiera que éste sea, conlleva implícitamente una factibilidad económica y financiera, sin la cual no es recomendable no conveniente su ejecución". (Circular CRA 03-2005).
22. **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. Esta nueva acometida contará con sus propios equipos de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.
23. **Índice de agua no contabilizada:** Indicador porcentual que relaciona el volumen total de agua que se suministra a las redes con el volumen total de agua que se factura a los suscriptores de éstas, e un período determinado. (CRA. 330 de 2017).
24. **Instalación interna de acueducto del inmueble:** conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipo 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.
25. **Instalación legalizada:** 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.
26. **Instalación no legalizada:** son aquellas que no han cumplido todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos.
27. **Macromedidor:** Aparato utilizado con el objetivo de tomar mediciones de grandes caudales en puntos específicos de un sistema de acueducto. (CRA. 330 de 2017).
28. **Micromedición:** sistema de medición de volumen de agua, destinado a conocer la cantidad de agua consumida en un determinado periodo de tiempo por cada suscriptor de un sistema de acueducto. (CRA. 330 de 2017).
29. **Medidor:** dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

30. **Medidor individual:** dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
31. **Medidor colectivo.** Dispositivo mecánico o magnético que mide el consumo de más de una unidad habitacional o no residencial independiente que no tiene medición individual, cuyo consumo medido se distribuirá entre todas las unidades habitacionales o no residenciales que no posean medición individual.
32. **Medidor de control. (artículo 2.3.1.3.2.3.13. decreto 1077 de 2015).** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales. (*Decreto 302 de 2000, artículo 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 5*).

33. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. (Art. 3º numeral 3.25 Decreto 229 de 2002).
34. **Multiusuarios:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con una medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes. (Art. 3º num.3.26 Decreto 229 2002).
35. **Período de facturación.** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. Para los efectos de este contrato fluctuará entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días.
36. **Peticiones:** aquellas solicitudes que sean presentadas por los suscriptores o usuarios a los prestadores y que no se derivan de una inconformidad o controversia entre el suscriptor o usuario y la empresa.
37. **Reclamación:** aquellas quejas o recursos presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.
38. **Reconexión:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto a un inmueble al cual le habían sido cortados.

39. **Recursos:** es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (artículo 154 de la ley 142 de 1994).
40. **Red local de acueducto:** es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles. (artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994).
41. **Red matriz o troncal de acueducto:** es el conjunto de tuberías y equipos que conforman la malla principal del servicio de acueducto de una población y que transporta el agua procedente de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento o tanques de compensación. La red primaria mantiene las presiones básicas de servicio para el funcionamiento correcto de todo el sistema y generalmente no reparte agua en la ruta.
42. **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. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- # 38- decreto 1077 de 2015).
43. **Reinstalación:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le habían suspendido. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- # 39- decreto 1077 de 2015).
44. **Revisión previa.** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la Empresa para detectar las causas de las desviaciones significativas en los consumos según el patrón o promedio de consumo histórico normal de cada usuario.
45. **Servicio comercial:** es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- # 40 - decreto 1077 de 2015).
46. **Servicio residencial:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- # 41 - decreto 1077 de 2015).
47. **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. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- # 42 - decreto 1077 de 2015).

48. **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. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- # 43 - decreto 1077 de 2015).
49. **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, centro de salud, ancianato, orfanatos de carácter oficial. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- # 44 - decreto 1077 de 2015).
50. **Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable:** es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forma parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- # 45 - decreto 1077 de 2015).
51. **Servicio regular:** es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- # 47 - decreto 1077 de 2015).
52. **Servicio temporal:** es el que 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. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- # 49 - decreto 1077 de 2015).
53. **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 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. (artículo 14.29 de la Ley 142 de 1994).
54. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (artículo 14.31 de la Ley 142 de 1994).
55. **Suscriptor potencial:** persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por **LA EMPRESA**.
56. **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, en las

condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- #52 - decreto 1077 de 2015).

57. **Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato:** Son las personas que habitan o utilizan un inmueble, que son consumidores del servicio que se presta en virtud del presente contrato, pero que no son sus suscriptores o usuarios obligados por el CSP.
58. **Unidad independiente:** apartamento o casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
59. **55. Unidad habitacional.** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar. (artículo 2.3.1.1.1. *Definiciones*- #55 - decreto 1077 de 2015).
60. **Unidad no habitacional:** unidad independiente, cuyo uso principal es institucional, oficial, comercial o industrial
61. **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 directo del servicio, equiparando este último con el término consumidor. (artículo 14.33- ley 142 de 1994).

Dado en el municipio de Santa Rosa de Cabal a los **xxxx** del mes **de xxxxx** de 2024.

Andrés Felipe Calderón.

Gerente General

Preparó: Public Services Group SAS.