

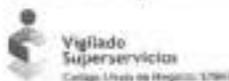




el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

- 5. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- 6. RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.
- 7. REINSTALACIÓN:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.
- 8. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
- 9. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
- 10. 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.
- 11. SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- 12. SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
- 13. 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.
- 14. 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, equiparándose este último con el término consumidor.

**CLÁUSULA 3.- PARTES.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.



www.serviciospublicos.gov.co

TEL: 01 800 011 1111  
CALLE 129 Nº 12-13, Bogotá, D.C.  
TOLUÁ 19412  
www.superservicios.gov.co  
www.serviciospublicos.gov.co



**CLÁUSULA 4.- SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble urbano y rural destinado a vivienda en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

**CLÁUSULA 5.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato de servicios públicos se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

**PARÁGRAFO.** La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

**CLÁUSULA 6.- VIGENCIA DEL CONTRATO.** El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias.

**CLÁUSULA 7.- CONDICIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.** La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

**CLÁUSULA 8.- SOLICITUD DEL SERVICIO.** La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

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

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





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

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

**CLÁUSULA 9.- PERFECCIONAMIENTO.** El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

**CLÁUSULA 10.- PUBLICIDAD.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por los siguientes medios:

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

**PARÁGRAFO 1.** El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

**PARÁGRAFO 2.** En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.



## CAPITULO II

### DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

**CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio Vivienda, ciudad y Territorio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.



9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión e intereses moratorios a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a veinticuatro (24) horas siguientes para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y el **artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015**.
14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los *tres (3) días hábiles* siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
31. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.





13. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
14. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante 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.
15. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
16. Vincularse a los servicios de acueducto y alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
17. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
18. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
19. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

**CLÁUSULA 13.- DERECHOS DE LAS PARTES.** Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicione o subroguen.

**CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En



www.serviraraucaurias.com

Tel: 502 574 4740  
Calle 137 No. 42-101 San Mateo de los Rios  
Tel: 502 5048  
www.serviraraucaurias.com  
www.serviraraucaurias.com



caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

- 4. Tomar medidas de suspensión, corte y cobro de intereses moratorios en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
- 5. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
- 6. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

**CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

- 1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
- 2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
- 3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
- 4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
- 5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
- 6. A la libre elección del prestador del servicio.
- 7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
- 8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
- 9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

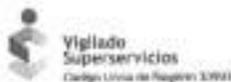


www.serviaraucariase.com

Tel. 300 479 2750  
CALLE 12 #1100 SUR Servio Rural de la Sierra  
94081 9448  
serviaraucariase@serviaraucariase.com  
oficina@serviaraucariase.com



10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.



www.serviaraucarias.com

NO. 2003-00100  
CALLE 12 # 12-100, SAN ESTEBAN, MAIPUQUE, BOGOTÁ  
TEL: 376 1111  
www.serviaraucarias.com  
www.serviaraucarias.com



- 25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- 26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
- 27. A que se le afore o se le mida.
- 28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

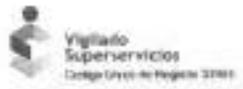
**PARÁGRAFO.** Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de *tres (3) días*. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente párrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

**CAPITULO III  
FACTURACIÓN**

**CLÁUSULA 16.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

**CLÁUSULA 17.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS.** La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.



[www.serviaraucarias.com](http://www.serviaraucarias.com)

TEL: 507 576 1730  
TEL: 507 549 5499  
www.serviaraucarias.com  
www.serviaraucarias.com



- 7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- 8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- 9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
- 10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.
- 11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- 12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

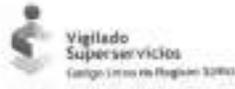
**CLÁUSULA 18.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico.

**PARÁGRAFO 1.** Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la persona prestadora recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

**PARÁGRAFO 2.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.





**CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán *mensualmente*, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Las facturas se entregarán dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes y en caso de no suministrarse esta, se podrá solicitar un duplicado de la misma.

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

**CLÁUSULA 20.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

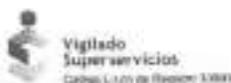
**CLÁUSULA 21.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

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

**PARÁGRAFO 1.** En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**PARÁGRAFO 2.** En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**PARÁGRAFO 3.** La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.





**CLÁUSULA 22.- MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS.** Las facturas expedidas por LA EMPRESA, representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los usuarios, y de obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. Las que podrán ser cobradas ejerciendo las acciones ante la jurisdicción ordinaria que correspondan.

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

#### **CAPITULO IV SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO**

**CLÁUSULA 23.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

**1. Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

**2. Suspensión en interés del Servicio:** La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

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

**3. Suspensión por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea





- a. bimestral y de dos (2) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
- b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios públicos objeto de este contrato.
- c. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
- d. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la persona prestadora.
- e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la persona prestadora.
- g. Aumentar, sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
- h. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- i. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
- j. Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
- k. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- l. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios.
- m. Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.
- n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.





- o. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la persona prestadora.
- q. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.
- r. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de esta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.
- s. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.
- t. Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

**PARÁGRAFO 1.** En caso de suspensión del servicio, la persona prestadora dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**PARÁGRAFO 2.** La suspensión y corte del servicio son actos derivados de las disposiciones legales y del Contrato de Condiciones Uniformes.

Para garantizar los derechos fundamentales de los USUARIOS vinculados a la continuidad en la prestación, el aviso de suspensión del servicio por falta de pago se realizará en las facturas, en donde se reiterarán las causales que dan lugar a la operación de suspensión o corte, los recursos que proceden contra dichos actos de ejecución, dentro de qué término se pueden instaurar, y ante qué autoridad, acorde al Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA 24.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora:

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.
2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
3. No facturó el servicio prestado.

Si la persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.



www.serviraucafias.com

Tel: 503 278.4750  
Calle 12 No. 30-10 San José, Costa Rica  
Código Postal 50101  
serviraucafias@serviraucafias.com  
www.serviraucafias.com



**CLÁUSULA 25.- PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN.** Para suspender el servicio, la persona prestadora deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

**CLÁUSULA 26.- REINSTALACIÓN DEL SERVICIO.** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como los intereses a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

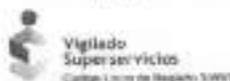
La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

## CAPITULO V OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 27.- MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS.** La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

- 1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:
  - a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1075 de 2015.
  - b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 2.3.1.3.2.6.26. del Decreto 1075 de 2015.
  - c. Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.
- 2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:
  - a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1075 de 2015.
  - b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, y del artículo 2.3.1.3.2.6.26. del Decreto 1075 de 2015.

**PARÁGRAFO 1.** En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos.



[www.serviaraucarias.com](http://www.serviaraucarias.com)

Tel: 300 872 470-0  
Calle No. 12, Barrios Unidos, Bogotá, D.C.  
400055448  
contacto@serviaraucarias.com  
serviaraucarias@gmail.com



**PARÁGRAFO 2.** Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula 21 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

**CLÁUSULA 28.- REGLAS COMUNES A LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:** Cuando se trate del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, para que EL PRESTADOR pueda proceder a la suspensión o corte del servicio, deberá cumplir el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto, el procedimiento de suspensión o corte, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del USUARIO, de conformidad con la ley.

Las causales de suspensión y de corte que puedan ser imputadas a actuaciones dolosas o culposas del USUARIO originarán la suspensión o corte del servicio al inmueble a través de la acometida o acometidas autorizadas por EL PRESTADOR, así como el taponamiento de las demás que se encuentren beneficiando al mismo, siempre y cuando tales acometidas se encuentren bajo la responsabilidad del mismo USUARIO que dio origen a la causal de suspensión.

La suspensión y el corte de los servicios de acueducto y alcantarillado los realizara EL PRESTADOR en el momento mismo en que detecte la existencia de cualquiera de las causales de suspensión o corte previstas en el presente contrato y luego de agotado el debido proceso previsto para el efecto.

**PARÁGRAFO.** Las medidas de que trata la presente cláusula se aplicarán sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la jurisdicción penal en el evento de conductas de tal naturaleza.

**CLÁUSULA 29.- INTERÉS DE MORA.** En el evento en que el usuario de Inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

**CLÁUSULA 30.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.** La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la



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

**PARÁGRAFO.** El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente Artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

**CLÁUSULA 31.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

## **CAPITULO VI PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

**CLÁUSULA 32.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

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

**CLÁUSULA 33.- PROCEDENCIA.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

**PARÁGRAFO.** Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello.

**CLÁUSULA 34.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección, el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.



- 5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- 7. Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, EL PRESTADOR exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- 8. Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

El servidor que reciba la petición, queja o reclamación verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

**PARÁGRAFO 1.** En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por EL PRESTADOR.

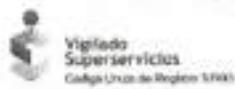
**PARÁGRAFO 2.** Las petición, queja o reclamación, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

**PARÁGRAFO 3.** El prestador tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

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

**CLÁUSULA 35.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

**CLÁUSULA 36.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que el peticionario proceda a completar la información necesaria en el término máximo de un (1) mes y aporte la documentación que haga falta, lapso durante el cual se suspenderá el plazo establecido para decidir. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el





petionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en esta cláusula, sin que el petionario haya cumplido el requerimiento, el prestador decretara el desistimiento y el archivo del respectivo expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos EL PRESTADOR no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

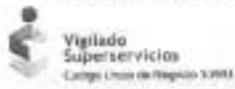
**CLÁUSULA 37.- PETICIONES INCOMPLETAS.** Tratándose de peticiones incompletas, al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo el prestador deberá indicar al petionario los que falten. Si el petionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**CLÁUSULA 38.- RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes, entre otros.

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

**CLÁUSULA 39.- RECURSOS.** El USUARIO tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por EL PRESTADOR, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se registrarán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, principalmente por las siguientes reglas:

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



WWW.SERVIRAU.CARIAS.CO

TEL: 312 275 4700  
 Calle 117 No. 12-10, San Andrés Bello, Estado Guárico  
 54001444  
 www.serviaraucarias.com  
 www.serviaraucarias.com





servicio, mientras no haya notificado al USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

**PARÁGRAFO 2.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados, se presenta en forma extemporánea o carece de legitimación, EL PRESTADOR lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

**CLÁUSULA 40.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**PARÁGRAFO.** Una vez en firme la decisión respectiva, EL PRESTADOR podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses corrientes que correspondan.

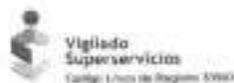
**CLÁUSULA 41.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos de carácter particular y concreto que decidan las peticiones y recursos deberán ser respondidos de fondo, constar por escrito y se notificarán al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse, de conformidad con lo previsto en los Artículos 65 al 73 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o en la norma que la modifique, adicione, complemente o derogue.

**PARÁGRAFO.** La persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

**CAPITULO VII  
MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 42.- MODIFICACIONES.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:





- a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con (1) un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.
  - b. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

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

Cualquier otra modificación que se introduzca al CSP por parte del prestador, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser Informada a través de un medio de amplia circulación o en la factura de servicios públicos, dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado la modificación.

**CLÁUSULA 43.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

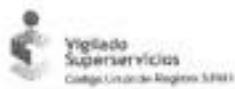
**1. Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

El usuario deberá sufragar todos los gastos que el corte del servicio ocasione, tales como el retiro de la acometida y el taponamiento de la misma.

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

- a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.
- b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23, dentro de un período de dos (2) años.
- c) Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.



www.serviraucarias.com

Nº 40 579 479-0  
 C.R. 4.091.24.000105-0 C.R.T. Santa María de la Sierra  
 14.855.5448  
 www.serviraucarias.com  
 www.serviraucarias.com



- d) Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.
- e) Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- f) Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
- g) Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal
- h) Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

**PARÁGRAFO.** - No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y c) de esta cláusula cuando la persona prestadora:

- a. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- b. Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya entregado.
- c. No facture el servicio prestado.

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

**CAPITULO VIII  
DISPOSICIONES FINALES**

**CLÁUSULA 44.- CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación de la bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

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

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

**CLÁUSULA 45.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del



CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la persona prestadora construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**CLÁUSULA 46.- ACUERDOS ESPECIALES.** El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si la persona prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

**CLÁUSULA 47.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

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

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 48.- ANEXO TÉCNICO.** Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.



4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

**PARÁGRAFO 1.** La persona prestadora podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

**PARÁGRAFO 2.** El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día 27 de octubre de 2016.

*1852114*  
**ANDRÉS FELIPE CALDERÓN VELÁSQUEZ**  
Gerente  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SERVIARAUCARIAS S.A.S. E.S.P.

**CR. CARLOS ALBERTO ALARCÓN PATIÑO**  
Oficial C4 Comando de Ingenieros





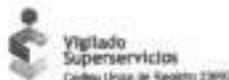
**ANEXO TÉCNICO JURÍDICO CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SERVIARAUCARIAS S.A.S. E.S.P. PARA EL EJERCITO NACIONAL DE COLOMBIA**

**CLAUSULA PRIMERA: FACTIBILIDAD TÉCNICA:** La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Serviraucarias S.A.S. E.S.P., define la factibilidad técnica para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado al inmueble identificado con número predial 00-06-00-00-0002-0058-0-00-00-0000. De acuerdo a los planos entregados por el propietario del inmueble, y visita de campo efectuada por el personal de la empresa en la que se pudo evidenciar la existencia de la siguiente infraestructura de acueducto: Tres (03) tanques de almacenamiento de agua cruda con capacidad de 20.000 litros cada uno; una red de aducción sobre viaducto de 4 pulgadas y una longitud de 60 m; una planta de tratamiento de agua potable modular marca keitrol con capacidad de 5 litros por segundo; una red de distribución para agua potable en PVC de diámetros comprendidos entre 4 y 1 pulgadas, y longitud de 1400 m aproximadamente para abastecer cada una de las unidades habitacionales, baños, cocinas y oficinas. La infraestructura de alcantarillado está conformada por: Una red de recolección de aguas residuales de diámetros comprendidos entre 4 y 6 pulgadas y longitud de 136 metros; dos sistemas de tratamiento de residuales en los espacios kesipan I, II y casona, el primero se compone de un canal de cribado, sistema séptico integrado de 45000 litros y un pozo séptico con una capacidad 13000 litros, el segundo se compone de un canal de cribado, sistema séptico integrado de 15000 litros y un pozo séptico con una capacidad 13000 litros. Toda la infraestructura ubicada en el Batallón de Entrenamiento y Reentrenamiento Biter No. 8 ubicado en el municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda. Cualquier modificación o ampliación requerirá de un estudio técnico por parte de la Empresa.

**CLAUSULA SEGUNDA: PARÁMETROS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Para la normal prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, y para garantizar las condiciones mínimas de acuerdo a la normativa que rige estos servicios, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Serviraucarias S.A.S. E.S.P. Realizará por su cuenta y riesgo la operación de la planta de tratamiento de agua potable, sistemas de tratamiento de aguas residuales, redes de acueducto y alcantarillado, las cuales se describen a continuación:

La planta de tratamiento de agua potable:

- Casco: Acero ASTM A 283 Gr C de 3/16" de espesor
- Rigidizadores: Acero astm A36
- Tuberías A: Acero ASTM A 105 SCH 40
- Tuberías B: Plástico PVC RDE -21



[www.serviraucarias.com](http://www.serviraucarias.com)

Nit. 800 974 470-0  
Cll 13 N° 12 30 Loc 5 Edif Santa María de la Merced  
Tel: 305 9440  
serviraucarias@serviraucarias.com  
serviraucarias@bguat.com



- Módulos: Plástico ABS
- Lecho mixto: Arena y antracita
- Tanques de químico: HDPE
- Recubrimiento: Epóxica
- Válvulas control mariposa hierro dúctil
- Válvula on-off:
- Caudal: 79,2 GPM
- Mezcla rápida: Al caudal diseño
- Floculación: 15 min., a G=50 S
- Sedimentación: Módulos a 60° a 2 gal/pie
- Filtración: Tasa 2 gal/min/pie cuadrado
- Turbiedad: hasta 400 NTU
- Para la operación se deberán entregar los diseños, memorias de cálculo, ficha técnica y manuales entregados por el fabricante de la planta y los resultados de análisis de laboratorio para los parámetros fisicoquímicos y organolépticos, realizados en un laboratorio debidamente acreditado ante el Instituto Nacional de Salud.

Los sistemas de tratamiento de aguas residuales:

- Las unidades que componen cada pozo séptico son: Trampa de grasas, reactor anaeróbico y filtro.
- Capacidad 15000 litros "casona" y 45000 litros "kaispan".
- Para la operación se deberán entregar los diseños, memorias de cálculo, ficha técnica y manuales de operación entregados por el fabricante de la planta y caracterización de las aguas residuales tratadas.

Redes de distribución primaria de acueducto se deberá entregar:

- Tubería en PVC unión platino de diámetros comprendidos entre 4" y 1" marca Pavco 1400 m, se compone de 5 ventosas y 2 purgas.
- El usuario deberá entregar: diseños, planos detallados, memorias de cálculo, prueba hidrostática y de presión.

Redes de alcantarillado se deberá entregar:

- 120 m de tubería Novafort de diámetros comprendidos entre 4" y 6", que incluye 20 cajas de inspección, con su respectivo canal de cribado y un pozo de absorción de 1.50 de diámetro \* 3.50 de profundidad al punto final de entrega.
- El usuario deberá entregar: diseños, planos detallados, memorias de cálculo.



www.serviraucafias.com

Tel: 020 974 470-0  
CR 13 N° 72-70 Loc. 3 Edif. Santa María de la Soledad  
061165 5443  
www.serviraucafias.com  
serviraucafias@gmail.com



**PARÁGRAFO 1:** Dadas las condiciones particulares del usuario de servicio público domiciliario, este deberá contar con la red de distribución de agua potable en los diámetros adecuados para garantizar la correcta distribución en el inmueble, además deberá instalar por su cuenta el macro medidor correspondiente para garantizar la medición de sus consumos.

**PARÁGRAFO 2:** El Ejército Nacional de Colombia, realizará los trámites ante la Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER, para obtener el permiso de vertimientos y ocupación de cause correspondientes para la operación de los sistemas de tratamiento de aguas residuales.

En caso que las partes consideren necesario que la empresa de servicios públicos sea la encargada de tramitar los permisos ante la corporación, esta realizara dichas actividades consideradas como un aspecto necesario para la ejecución de la prestación del servicio público por lo cual su valor hará parte de la facturación que se genere del CCU.

**CLAUSULA TERCERA: CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:**

1. La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Serviaraucarias S.A.S. E.S.P. garantizara la calidad de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en unas condiciones de continuidad de 24 horas al día, los 365 días del año, bajo parámetros de uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos de fuerza mayor y caso fortuito, en los cuales la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Serviaraucarias S.A.S. E.S.P. suministrara agua en carrotanques.

La calidad del agua a suministrar deberá ser apta para el consumo humano, cumpliendo las condiciones establecidas en la Resolución 2115 de 2007 expedidas por el Ministerio de la Protección Social y Salud, o las normas que la complementen o sustituya.

2. La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Serviaraucarias S.A.S. E.S.P. para garantizar la prestación del servicio público de alcantarillado efectuara las labores de mantenimiento en las redes de alcantarillado a su cargo y los sistemas de tratamiento instalados.
3. El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en la legislación vigente. En todo caso se atenderá a lo dispuesto en reglamento técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2017 (Resolución 330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio)

**CLAUSULA CUARTA: REQUISITOS TÉCNICOS DE LAS INSTALACIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:** Para poder contar con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado el usuario deberá verificar que las instalaciones de la infraestructura interna de



www.serviaraucarias.com

Tel: 300 976 1700  
CE 11 N° 12 20 Ley 5 Edif Santa María de la Merced  
BPM 5942  
www.serviaraucarias.com  
serviaraucarias@getnet.com



acueducto y alcantarillado cumplan con los requisitos mínimos establecidos en el reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico o RAS 2017, según la resolución 330 de 2017, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

- Las redes interiores de acueducto y alcantarillado deben tener construcción técnica individual e independiente de acuerdo con las normas hidráulicas y sanitarias vigentes, con diámetros, pendientes y materiales conforme a las necesidades de uso y obras ejecutadas por personal calificado y soportado en la dirección con ingeniero con matrícula profesional vigente y conforme a un diseño realizado por personal calificado.
- La determinación de las características de la acometida, su instalación, conservación y operación serán siempre competencia exclusiva de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Serviraucarias S.A.S. E.S.P., el usuario también podrá tener competencia para la revisión y de ser el caso solicitar ajustes en las características de la acometida, su instalación, conservación y operación.
- El sistema de alcantarillado es del tipo separativo, lo que significa que las aguas servidas serán vertidas por conductos diferentes a los drenajes para las aguas lluvias. Por lo tanto, esta terminantemente prohibido que el usuario conecte los drenajes de aguas lluvias al sistema de alcantarillado.

#### **CLAUSULA QUINTA: MANTENIMIENTO, REHABILITACIÓN Y REPOSICIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

El mantenimiento, la rehabilitación y la reposición de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado, estará a cargo del operador del servicio de acueducto y alcantarillado: Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Serviraucarias S.A.S. E.S.P.

**PARAGRAFO:** Esta responsabilidad tiene validez a partir de la recepción por parte del operador de la infraestructura en las condiciones técnicas mínimas descritas en este anexo, que consigna inventario y registro fotográfico.

**CLAUSULA SEPTIMA: OBLIGATORIEDAD DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO:** Ante la celebración del presente contrato para la prestación del servicio de acueducto, se instalará el correspondiente macro medidor de agua a cargo del usuario, con el fin de registrar el consumo del servicio. En todo caso, la instalación de medidores se rige por el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y la normativa que la adicione, reemplace o desarrolle, normas estas que hacen obligatoria la medición salvo en los casos especiales que en ellas se establecen.

**CLAUSULA OCTAVA: MEDIDORES DE ACUEDUCTO:** El macro medidor será de tipo Electromagnético Clase R1. Su instalación será responsabilidad del Usuario y los podrá hacer la Empresa prestadora y facturarlos con el consentimiento del Usuario.

1. Una vez el medidor se encuentre instalado solo podrá ser manipulado por los empleados de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Serviraucarias S.A.S. E.S.P., en el evento que se presenten variaciones significativas en los consumos, el usuario podrá requerir la



[www.serviraucarias.com](http://www.serviraucarias.com)

Tel: 970 978 470-0  
Calle 15 No. 42-30 Lote 2 SdE Santa María de la Sierra  
Tel: 505 9448  
Línea Social: 011 260 0000 0000  
serviraucarias@serviraucarias.com



- revisión técnica del medidor ya sea con la empresa prestadora o con un tercero certificado.
- 2. En todo caso el suscriptor podrá adquirir los medidores a quien a bien tenga. La empresa deberá aceptarlos siempre que se reúnan las características técnicas exigidas para tales efectos.
- 3. En el evento en que el medidor sea suministrado directamente por la Empresa, ésta dará garantía de buen uso del medidor por un lapso de tres años.

**CLAUSULA NOVENA: LOS COSTOS Y TARIFAS:** Las tarifas de Serviaucaarias SAS ESP, son reguladas por la Comisión Nacional de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; las mismas fueron aprobadas por la autoridad tarifaria local correspondiente y obedecen de manera estricta a la aplicación metodológica de la resolución CRA 287 de 2004.

- 1. Las tarifas se actualizarán cada vez que se acumule hasta un 3% en el Índice de Precios al Consumidor IPC, tal cual lo dispone el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.
- 2. Se formulará un nuevo esquema tarifario, cada vez que la Comisión Nacional de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico lo exija, se socializará directamente con la institución, los resultados del nuevo esquema tarifario.
- 3. El Valor de la Factura de Servicios Públicos, estará conformado por un cargo fijo por cada servicio más un cargo variable por servicio. El cargo variable se calcula multiplicando la tarifa unitaria por unidad de consumo por la cantidad de consumo de servicio, obtenida esta, a través del registro del macro medidor.
- 4. Las tarifas aprobadas corresponden a los siguientes valores:

SERVICIO	TARIFA CARGO FIJO	TARIFA CARGO VARIABLE
ACUEDUCTO	7.356	1.568,2 \$/m <sup>3</sup>
ALCANTARILLADO	3.294	1.202,1 \$/m <sup>3</sup>
ASEO	12.930	178,3 \$/Kg

**CLAUSULA DECIMA RÉGIMEN LEGAL:** Además de las condiciones anteriores, hacen parte de este anexo la Ley 142 de 1994 y demás normativa concordante y toda la normativa técnica aplicable a los servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Serviaucaarias S.A.S. E.S.P.

**CLAUSULA DECIMA PRIMERA GARANTÍAS:** No se exigirán ninguna de las garantías contempladas en el contrato de condiciones uniformes.

**CLAUSULA DECIMA SEGUNDA AREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y suministro de agua, están circunscritos a la zona rural del municipio de Santa Rosa de Cabal, en particular la zona denominada El Corredor Turístico hacia los termales de Santa Rosa de Cabal.



www.serviaucaarias.com

Nº 300 275 470 0  
 CR 13 11 12 30 Lm. 5 TUR Santa María de la Sierra  
 31035 5442  
 www.serviaucaarias.com  
 serviaucaarias@gmail.com



**CLAUSULA DECIMA TERCERA:** El contrato para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado será por un año prorrogable automáticamente, a partir del perfeccionamiento del contrato.

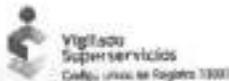
**PARÁGRAFO:** Las partes informaran con 30 días de antelación a la fecha de terminación del contrato, su intención de finalizar con el servicio público pactado.



Se firma en Bogotá D.C. a los tres (3) del mes de diciembre de 2018.

**ANDRÉS FELIPE CALDERÓN VELÁSQUEZ**  
Gerente Serviaurucarias SAS ESP

**CR. CARLOS ALBERTO ALARCÓN PATIÑO**  
Oficial CA – Comando de Ingenieros



[www.serviaurucarias.com](http://www.serviaurucarias.com)

Nº. 950 506 470-0  
CR 17 N° 12-30 Loc. 5 Edif. Santa María del 1a 19912  
Tel 365 5440  
usuario: @serviaurucarias.com  
serviaurucarias@serviaurucarias.com