



# CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P.



# CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P.

NIT. 892.000.265-1  
NUIR- 1-50001000-1

**TÍTULO I 6**

**CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES ..... 6**  
 Cláusula 1. Objeto.  
 Cláusula 2. Definiciones.  
 Cláusula 3. Partes.  
 Cláusula 4. Solidaridad.  
 Cláusula 5. Régimen Legal del Contrato.  
 Cláusula 6. Vigencia del Contrato.  
 Cláusula 7. Condiciones del suscriptor y/o usuario.  
 Cláusula 8. Solicitud del servicio.  
 Cláusula 9. Perfeccionamiento.  
 Cláusula 10. Publicidad.

**CAPÍTULO II: DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES .....10**  
 Cláusula 11. Obligaciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio ESP.  
 Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.  
 Cláusula 13. Derechos de las partes.  
 Cláusula 14. Derechos de la persona prestadora.  
 Cláusula 15. Derechos del suscriptor y/o usuario.

**CAPÍTULO III: ASPECTOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO .....18**  
 Cláusula 16. Medición del consumo.  
 Cláusula 17. Usuarios con fuentes alternas de abastecimiento  
 Cláusula 18. Medición con totalizador  
 Cláusula 19. Programas de reposición de medidores.  
 Cláusula 20. Garantía de los medidores y acometidas.

**CAPÍTULO IV: FACTURACIÓN .....22**  
 Cláusula 21. Principio general de facturación.  
 Cláusula 22. Contenido de las facturas.  
 Cláusula 23. Facturación y pago de otros cobros y servicios.  
 Cláusula 24. Período de facturación.  
 Cláusula 25. Sitio de entrega de la factura.  
 Cláusula 26. Imposibilidad de medición.  
 Cláusula 27. Cobro de sumas adeudadas.

**CAPÍTULO V: SUSPENSIÓN Y REINSTALACION DEL SERVICIO .....25**  
 Cláusula 28. Suspensión del servicio.  
 Cláusula 29. Improcedencia de la suspensión.  
 Cláusula 30. Procedimientos para la suspensión.  
 Cláusula 31. Reinstalación del servicio.

**CAPÍTULO VI: OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO ..... 27**  
 Cláusula 32. Medidas de Suspensión, Corte e Intereses Moratorios.  
 Cláusula 33. Procedimiento para la imposición de medidas de suspensión, corte e intereses moratorios derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.  
 Cláusula 34. Interés de mora.  
 Cláusula 35. Reporte a centrales de riesgo.  
 Cláusula 36. Garantías exigibles.  
 Cláusula 37. Falla en la prestación del servicio.

**CAPÍTULO VII: PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS ..... 29**  
 Cláusula 38. Peticiones, quejas y recursos.  
 Cláusula 39. Procedencia.  
 Cláusula 40. Requisitos de las peticiones.  
 Cláusula 41. Decisión de peticiones verbales.  
 Cláusula 42. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.  
 Cláusula 43. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.  
 Cláusula 44. Recursos.  
 Cláusula 45. Término para resolver las peticiones, quejas y recursos  
 Cláusula 46. Notificaciones y comunicaciones.

**CAPÍTULO VIII: MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO ..... 31**  
 Cláusula 47. Modificaciones.  
 Cláusula 48. Terminación del contrato.

**CAPÍTULO IX: DISPOSICIONES FINALES ..... 32**  
 Cláusula 49. Cesión del contrato.  
 Cláusula 50. Propiedad de las conexiones domiciliarias.  
 Cláusula 51. Acuerdos especiales.  
 Cláusula 52. Solución de controversias.

**TÍTULO II: CONDICIONES TÉCNICAS 34**

**CAPÍTULO I: ZONA GEOGRÁFICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO QUE TIENEN QUE SATISFACER EL INMUEBLE..... 34**  
 Cláusula 53. Anexo técnico  
 Cláusula 54. Zona Geográfica de Prestación del Servicio  
 Cláusula 55. Condiciones técnicas y de acceso que tiene que satisfacer el inmueble

**CAPÍTULO II: CONDICIONES TÉCNICAS DE LAS ACOMETIDAS Y EQUIPOS DE MEDIDA ..... 36**  
 Cláusula 56. Régimen de Acometidas  
 Cláusula 57. Unidad de acometida por usuario  
 Cláusula 58. Cambio de localización de la acometida

- Cláusula 59. Características mínimas de las acometidas de Acueducto
- Cláusula 60. Características mínimas de las acometidas de Alcantarillado
- Cláusula 61. Características de los equipos de medida
- Cláusula 62. Verificación de la condición metrológica de los medidores
- Cláusula 63. Calibración de medidores
- Cláusula 64. Instalación del medidor por primera vez
- Cláusula 65. Retiro del medidor

**CAPÍTULO III: CALIDAD Y PRESIÓN DEL AGUA, CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO..... 41**

- Cláusula 66. Calidad de agua
- Cláusula 67. Presión del agua
- Cláusula 68. Continuidad en la prestación del servicio
- Cláusula 69. Tanques de Almacenamiento
- Cláusula 70. Alcantarillado

**CAPÍTULO IV: TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO..... 42**

- Cláusula 71. Viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para proyectos de urbanización
- Cláusula 72. Término para resolver la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata.
- Cláusula 73. Trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Cláusula 74. Prohibición de requisitos adicionales

Disposición final.

## TÍTULO I

### CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

**Cláusula 1. Objeto.** El Contrato tiene por objeto que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P., en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente. (Res. CRA.375-/06 Cláusula 1)

**Cláusula 2. Definiciones.** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Contrato de Servicios Públicos: Se emplea en este documento para hacer referencia al Contrato de Servicios Públicos o contrato de condiciones uniformes. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. (Ley 142/1994 Artículo 128)
2. Contribución de solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
3. Corte del servicio de acueducto: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
4. 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 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 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

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

6. 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.

7. Reconexión: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.

8. Reinstalación: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.

9. 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.

10. 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.

11. Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

12. Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

13. Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

14. Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

15. Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público,

bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor. (Res. CRA.375-/06 Cláusula 2)

**Cláusula 3. Partes.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores. (Res. CRA 375/06 Cláusula 3)

**Cláusula 4. Solidaridad.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. (Res. CRA 375/06 Cláusula 3)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 4)

**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, cuando existan vacíos o ausencia normativas o cuando exista expresa remisión normativa a tales disposiciones.

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 5)

**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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 6)

**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/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz jurídicamente 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 7 – (Ley 142/1994 Artículo 134)

**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 esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

La 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 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 8)

**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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 9)

**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 medio de los siguientes medios:

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

y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

Parágrafo 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 10)

## CAPÍTULO II: DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

**Cláusula 11. Obligaciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio ESP.** Tendrá las siguientes obligaciones sin perjuicio de las contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora las siguientes: (Res. CRA 375/06 Cláusula 11)

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 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P. las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende, forma parte integrante de este documento. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 1)
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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 2)
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 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 3)
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 1.994 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 4)
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 5).

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 (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 6).

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 21 del Decreto 302 de 2000. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 7)

8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 8)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 9)

10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 10)

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, reconexión e intereses de mora sobre saldos insolutos a que se refiere el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, en un término no superior a veinticuatro (24) horas, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 11/ Decreto 019 de 2012 Artículo 42).

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 12)

13. Dar al usuario garantía de tres años sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, de conformidad con lo previsto en los decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 13)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 14)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 15)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 16)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 17)

18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 18)

19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 19)

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 Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 20), (Ley 1437/2011 Artículo 3 Numeral 1)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 21)

22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición la EAAV E.S.P. 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 medidas en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 23)

23. Aplicar a los usuarios y/o suscriptores el estrato correspondiente, de conformidad con lo establecido para tal fin por la autoridad competente. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 24)

24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 25)

25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y aplicar los subsidios de acuerdo con la ley. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 26), (Ley 1450 de 2010.)

26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 27)

27. 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; a excepción de la lectura del medidor para facturación. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 28)

28. Cuando realice pruebas de precisión a los medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 29 modificada por la Resolución CRA 457 de 2008 Artículo 5)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 30)

30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 31)

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 escrito que presenten los suscriptores y/o usuarios o suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. (Res. CRA 375/06 Cláusula 11 Numeral 32)

**Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 1)

2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 2)

3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 3)

4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 4)

5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 5)

6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 6)

7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 7)

8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 8)

9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 9)

10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: a) Cuando sea perteneciente al sector industrial o comercial y necesite de una entrada superior a ½". b) Cuando las constructoras requieran una acometida de uso temporal durante el tiempo que dure la obra, el suscriptor y/o usuario debe garantizar mediante un pagaré o el título valor que disponga la empresa, que garantice el pago de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 10)

11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y el pago de los intereses de mora sobre los saldos insolutos. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 11; Ley 142 de 1994/Artículo 96)

12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 12)

13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 13)

14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 14)

15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 15)

16. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 16)

17. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 17)

18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 18)

19. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 19)

20. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes. (Res. CRA 375/06 Cláusula 12 Numeral 20)

21. Informar a la Empresa sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos del aforo en el servicio de alcantarillado. Decreto 302/2000 Artículo 15 modificado Artículo 4 Decreto 229 de 2002)

**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 los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen. (Res. CRA 375/06 Cláusula 13)

**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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 14 Numeral 1)

2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato. (Res. CRA 375/06 Cláusula 14 Numeral 2)

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994. (Res. CRA 375/06 Cláusula 14 Numeral 3)

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de

medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. (Res. CRA 375/06 Cláusula 14 Numeral 4)

5. Imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato. (Res. CRA 375/06 Cláusula 14 Numeral 5)

6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente. (Res. CRA 375/06 Cláusula 14 Numeral 6)

7. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente. (Res. CRA 375/06 Cláusula 14 Numeral 8)

**Cláusula 15. Derechos del suscriptor y/o usuario.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 1)

2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 2)

3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 3)

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 4)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 5)

6. A la libre elección del prestador del servicio. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 6)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 7)

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 Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 8)

9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 9)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 10)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 11)

12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 12)

13. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 13)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 14)

15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 15)

16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 16)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 17)

18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 18)

19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 19)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 20)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 21)

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 esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 22)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 23)

24. A la participación en los comités de desarrollo y control social. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 24)

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 25)

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 26)

27. A que se le afore o se le mida. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 27)

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Numeral 28)

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 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 parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico. (Res. CRA 375/06 Cláusula 15 Parágrafo)

### CAPITULO III: ASPECTOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO

Cláusula 16. Medición del consumo. Teniendo en cuenta lo establecido en la ley 142/94 de SPD y reglamentada por el decreto 302 del 2000 en materia de prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, por regla general, todos los suscriptores y/o usuarios deberán contar con equipo de medición individual de su consumo, que reunirán las características señaladas por la Empresa. (Ley 142/1994 Artículo 144) Artículo 4 Decreto 229 de 2002.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 6º de la Resolución CRA 23 de 1997, por criterios de economía, para favorecer a la población subsidiable, en las zonas conformadas en su mayoría por usuarios de estratos 1 y 2, cuyo consumo promedio no supere el consumo básico establecido, las entidades prestadoras en lugar de instalar micromedidores a cada usuario, podrán efectuar la sectorización física de las redes de distribución respectivas. Una vez realizada la sectorización, colocarán macromedidores a la entrada del sector y distribuirán proporcionalmente el consumo así medido entre los usuarios del sector correspondiente. (Res. CRA 150/2001 Parágrafo 4)

La Empresa podrá suministrar en calidad de venta, los medidores o equipos requeridos por las instalaciones del suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los valores que se establezcan en la respectiva lista de precios de la Empresa. El Suscriptor o Usuario, asumirá los costos de adquisición, mantenimiento e instalación del equipo de medida. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el Usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato. (Res. CRA 413/2006 Artículo 10 modificado Res. CRA 457 de 2008 Artículo 3). (Res. CRA 457/08 Art.10).

La Empresa determinará el sitio de instalación del medidor por primera vez. Los equipos de medida deben estar ubicados en zonas de fácil acceso al exterior del inmueble, de manera que permita su lectura o revisión. (Res. CRA 457/2008 Artículo 3).

El costo de las revisiones de los medidores será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos. Este costo se aplicará en la factura de servicios públicos. (Res. 457/2008 Artículo 1).

Una vez instalado el medidor, solo podrá ser manipulado por los empleados de la EAAV E.S.P, como control se instalarán precintos de seguridad. (Ley 142/1994 Artículo 144)

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlo reparar o reemplazarlo; a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (Ley 142/1994 Artículo 144).

Cuando se retiren temporalmente los medidores para verificar su estado, en los términos del artículo 145 de la Ley 142 de 1994, se advertirá al suscriptor del derecho consagrado en el artículo anterior y se le prevendrá sobre la facultad del prestador, consagrada en el artículo 144 de la misma ley, de reemplazar o reparar los medidores cuando el suscriptor o usuario no tome las acciones necesarias para el efecto durante un periodo de facturación. De igual forma se procederá cuando se instale un medidor provisional como consecuencia del retiro del permanente. (Res. CRA 413/2006 Artículo 13).

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el

término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el prestador hubiere tomado las medidas allí establecidas, tal situación se considerará falta de medición por omisión del prestador. (Res. CRA 413/2006 Artículo 13).

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación y, una vez se lleve a cabo la misma, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo, la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras, copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla. (Res. CRA 413/2006 Artículo 13).

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa. (Res. CRA 413/2006 Artículo 13).

En todo caso el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el resultado del laboratorio debidamente acreditado. (Res. CRA 413/2006 Artículo 13).

Si como resultado de la revisión técnica, se concluye la necesidad de reemplazar el medidor, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado del laboratorio que lo hubiere revisado. (Res. CRA 413/2006 Artículo 13).

Cuando se concluya la necesidad de reparar el medidor, se comunicará tal situación al suscriptor o usuario con la certificación correspondiente y se le dará la oportunidad de repararlo. Si la reparación la realiza alguien diferente del prestador, una vez reparado, el suscriptor deberá enviarlo a este, para que, a cargo del suscriptor o usuario, lo calibre y proceda a instalarlo. (Res. CRA 413/2006 Artículo 13).

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro. (Res. CRA 413/2006 Artículo 13).

Parágrafo. En caso de ser necesaria la revisión técnica o la calibración del medidor, esta deberá realizarse en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales. (Res. CRA 413/2006 Artículo 13)

Cláusula 17. Usuarios con fuentes alternas de abastecimiento. La Empresa también podrá exigir

la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas, pero que utilizan el servicio de alcantarillado. (Decreto 302/2000 Artículo 15 modificado Artículo 4 Decreto 229 de 2002).

**Cláusula 18. Medición con totalizador.** En edificios o unidades inmobiliarias cerradas, debe existir un medidor totalizador al igual que medición independiente en cada una de las unidades habitacionales. La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las aéreas comunes, a menos que técnicamente sea posible medir por separado las zonas comunes. (Artículo 16 Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 5 del Decreto 229 de 2002)

**Cláusula 19. Programa de reposición de medidores.** La Empresa de Acueducto y alcantarillado adelantará programas de reposición de medidores cuando ocurran los siguientes eventos:

1. Cuando el equipo de medida no registre adecuadamente los consumos.
2. Cuando no reúna las condiciones técnicas exigidas.
3. Cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta.
4. Por deterioro o manipulación en el equipo de medida.
5. Por desarrollo de nuevas tecnologías.

A los usuarios temporales, la empresa exigirá la ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar lectura y ejercer control.

En virtud de ello y dado que el desarrollo tecnológico ha puesto a disposición instrumentos de medida más precisos, la Empresa notificará a los suscriptores y/o usuarios de los predios que tiene instalado este tipo de medidor para la presentación de un nuevo instrumento de medición con las características técnicas definidas por la Empresa. (Artículos 135, 144, 145 de la ley 142 de 1994).

En todo caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes. (Ley 142 de 1994 Artículo 144).

**Cláusula 20. Garantía de los medidores y acometidas.** La Empresa dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso de tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por ella, siempre y cuando, no haya sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en el contrato y se hayan seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible

Parágrafo: Una vez expire el término de la garantía, el costo de la reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios. (Decreto 302 de 2000 Art.15 Modificado por el Decreto 229/2002 Art.4.).

#### CAPITULO IV: FACTURACIÓN

**Cláusula 21. Principio general de facturación.** En la factura por regla general solo se incluirán valores expresamente autorizados de conformidad con la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP. (Res. CRA 375/06 Cláusula 16)

**Cláusula 22. Contenido de las Facturas:** La factura expedida por la Empresa de acueducto y alcantarillado de Villavicencio E.S.P, deberá contener, como mínimo, la siguiente información: (Res. CRA 375/06 Cláusula 17)

1. El nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio y su NIT. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 1).
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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 2)
3. Dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 3)
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 4)
5. Período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 5)
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 6)
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 7)
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 8)
9. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 9)
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 periodos, si la facturación es mensual. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 10)
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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 11)

12. El valor y fechas de pago oportuno, así como las fechas de suspensión y/o corte del servicio. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Numeral 12)

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 valor por cargo de consumo. (Res. CRA 375/06 Cláusula 17 Parágrafo).

**Cláusula 23. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 18)

**Cláusula 24. Período de facturación.** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio, de acuerdo al rango de fechas que se encuentra a continuación. 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.

| ZONA | RANGO DE ENTREGA DE LA FACTURA<br>(Día hábil de cada mes) |    |
|------|---|----|
|      | DEL   | AL |
| A    | 1   | 5  |
| B    | 4   | 6  |
| C    | 8   | 11 |
| D    | 10  | 15 |
| E    | 14  | 19 |
| F    | 18  | 22 |
| G    | 21  | 23 |
| H    | 14  | 19 |

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su periodo de facturación y consecuentemente las de entrega de las facturas. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 19)

**Cláusula 25. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 20)

**Cláusula 26. 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 tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, 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. (Ley 142/1994 Artículo 146)

Parágrafo 1°. En cuanto al servicio de alcantarillado, estos 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 esta. (Res. CRA 375/06 Cláusula 21)

**Cláusula 27. Cobro de sumas adeudadas.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. (Res. CRA 375/06 Cláusula 22)

## CAPITULO V: SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

**Cláusula 28. 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. (Res. CRA 375/06 Numeral 1 Cláusula 23)

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. Res. CRA 375/06 Numeral 2 Cláusula 23)

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, en cuyo caso bastará el no pago de un (1) período para proceder a la respectiva suspensión, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora;

c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Persona prestadora;

d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la Persona prestadora.;

e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio;

f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos;

g) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete;

h) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada;

i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios.

j) Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 15 de la cláusula decimoprimer de este contrato;

k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;

l) Conectar equipos sin la autorización de la Persona prestadora a las acometidas externas.;

m) Efectuar sin autorización de la persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;

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

ñ) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario;

o) No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición;

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

Parágrafo Primero. En caso de suspensión del servicio, la persona prestadora dejará en el

inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión. (Res. CRA 375/06 Numeral 3 Cláusula 23)

Parágrafo Segundo. Haya o no suspensión, la entidad prestadora podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de servicios públicos le conceden para el evento del incumplimiento imputable al suscriptor o usuario. (Artículo 55 Resolución CRA 108 de Julio 03 de 1997) Ley 142/1994 Artículo 140.

**Cláusula 29. Imprudencia 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 24)

**Cláusula 30. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 25) (Artículo 3 Numeral 1 Ley 1437 de 2011)

**Cláusula 31. Reinstalación del servicio.** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa y cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 26)

## CAPITULO VI: OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

**Cláusula 32. 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 de suspensión, corte e intereses moratorios,

en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

- a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
- b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.
- c. Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:

- a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
- b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

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

Parágrafo 2. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente 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

**Cláusula 33. Procedimiento para la imposición de medidas de suspensión, corte e intereses moratorios derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** Para la imposición de las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto el procedimiento sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del usuario.

**Cláusula 34. Interés de mora.** En el evento en que los usuarios residenciales incurran 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 29; Ley 142 de 1994/Artículo 96)

Con respecto a los Suscriptores y/o Usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la determinada por la Superintendencia Financiera de Colombia sin que exceda 1 ½ veces el interés corrientes certificado, sin exceder el límite de usura. (Res. CRA 400 de 2006 Artículo 1)

**Cláusula 35. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 30)

**Cláusula 36. Garantías exigibles.** La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales. (Res. CRA 375/06 Cláusula 31)

**Cláusula 37. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 32)

## CAPITULO VII: PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

**Cláusula 38. 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 objeto de reclamación, como requisito para atender el reclamo. (Res. CRA 375/06 Cláusula 33)

**Cláusula 39. Procedencia.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la

oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente, por escrito, o a través de cualquier otro medio electrónico idóneo para tal fin. (Ley 1437 de 2011 Artículo 15 Artículo 54)

Parágrafo. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello. (Res. CRA 375/06 Cláusula 34)

**Cláusula 40. 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.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 35)

**Cláusula 41. 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 este la solicita. (Res. CRA 375/06 Cláusula 36)

**Cláusula 42. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

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

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales (Ley 1437/2011 ARTICULO 17)

Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias. (Res. CRA 375/06 Cláusula 37)

**Cláusula 43. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Empresa podrá remitirse a las respuestas anteriores. (Ley 1437 de 2011 Artículo 19)

Parágrafo. La Respuesta de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente las razones que su tuvieron en cuenta y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Res. CRA 375/06 Cláusula 39) (Artículo 68 y 69 Ley 1437 de 2011)

**Cláusula 44. Recursos.** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Nuevo Código De Procedimiento Administrativo y De Lo Contencioso Administrativo, cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Atención al Cliente. Los funcionarios encargados de resolverlo será el Jefe de la Oficina de Atención al Cliente y el Subgerente Comercial.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

7. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días. (Ley 1437 de 2011 Artículo 79)

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

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición. (Res. CRA 375/06 Cláusula 40)

**Cláusula 45.** Término para resolver las peticiones, quejas y recursos. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 41)

**Cláusula 46. Notificaciones y comunicaciones.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Nuevo Código de Procedimiento

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 65, 67, 68 y 69 de dicho Código.

Parágrafo. La persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio. (Res. CRA 375/06 Cláusula 42)

### CAPITULO VIII: MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**Cláusula 47. Modificaciones.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:
  - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 43)

**Cláusula 48. 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.
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 período 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.

3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.
4. 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. (Res. CRA 400/06 Artículo 2)
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
7. 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 3 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 enviado;
- 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 44)

### CAPITULO IX: DISPOSICIONES FINALES

**Cláusula 49. Cesión del contrato.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

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

La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto. (Res. CRA 375/06 Cláusula 45)

**Cláusula 50. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 46)

**Cláusula 51. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 47)

**Cláusula 52. 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 este 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 2° de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos. (Res. CRA 375/06 Cláusula 48)

## TÍTULO II: CONDICIONES TÉCNICAS

### CAPITULO I: ZONA GEOGRÁFICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO QUE TIENE QUE SATISFACER EL INMUEBLE.

**Cláusula 53. 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.

#### **Cláusula 54. Zona Geográfica de Prestación del Servicio:**

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P. presta en el área urbana de la ciudad de Villavicencio, conforme con el perímetro de servicios señalado en los planos adjuntos.

#### **Cláusula 55. Condiciones técnicas y de acceso que tiene que satisfacer el inmueble:**

Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos, los cuales están determinados en el Artículo 7 del Decreto 302 de 2000:

- a. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- b. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- c. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- d. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. del citado decreto, el cual reza: "Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad".

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para

determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

En relación con el inciso tercero del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la entidad prestadora de los servicios públicos, como parte de la información que debe contener la solicitud de los mismos y acompañar copia del correspondiente permiso de concesión de aguas subterráneas y/o superficiales expedido por la autoridad ambiental competente.

e. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

f. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.

g. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

h. Contar con tanque de almacenamiento de agua con una capacidad mínima de 1m<sup>3</sup>, cuando la EAAV E.S.P lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.

i. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas de almacenamiento y bombeo para permitir la utilización eficiente de los servicios, adecuando sus instalaciones hidrosanitarias con mecanismos que disminuyan los consumos y garanticen la presión mínima de quince m.c.a. (15) sin ser este un valor absoluto.

Las características técnicas de algunos de estos elementos se encuentran en la página Web de la empresa [www.eaav.gov.co](http://www.eaav.gov.co) como sugerencia e información. Además si el constructor o propietario del predio ciñe su diseño y construcción a las normas legales vigentes como el RAS, Código Colombiano de Fontanería y Manual para Constructores y urbanizadores, garantiza el correcto funcionamiento hidráulico y sanitario lo que permite que en materia de almacenamiento, distribución y consumos no existan pérdidas que generen gastos adicionales.

No podrá utilizarse la red de alcantarillado como método de disposición para vertir los efluentes industriales, ni podrá recibir barros u otros residuos contaminantes.

La empresa podrá recibir descargas de efluentes industriales que no se ajusten a las normas en

vigencia, siempre y cuando el aportante efectúe el tratamiento de los mismos para adecuarlos a las normas de descarga de efluentes tratados o no tratados, según fueren vertidos a cursos de agua o cañerías colectoras respectivamente, y por ello podrá cobrar la tarifa que corresponda, respetando en todo momento la legislación general vigente.

## CAPITULO II: CONDICIONES TÉCNICAS DE LAS ACOMETIDAS Y EQUIPOS DE MEDIDA

**Cláusula 56. Régimen de Acometidas.** La entidad prestadora de los servicios públicos establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

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

**Cláusula 57. Unidad de acometida por usuario.** La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

**Cláusula 58. Cambio de localización de la acometida.** Artículo modificado por el artículo 3 del Decreto 229 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es atribución exclusiva de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

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

**Cláusula 59. Características mínimas de las acometidas de Acueducto:**

La acometida es la red que va desde la red menor de distribución hasta el medidor. Para diámetros nominales de entre ½" y 1", las tuberías deben ser flexibles y el material debe ser de polietileno de alta o baja densidad (PE) para la relación RDE requerida por la presión de servicio y de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) 3664, 3694 y 4585. Para diámetros nominales de entre 1" y 80 mm 3", las tuberías deben ser flexibles y el material debe ser polietileno de alta o baja densidad (PE) para la relación RDE requerida por la presión de servicio y de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) 3664, 3694 y 4585.

Para diámetros nominales mayores a 1" hasta 3" (80 mm), las tuberías deben ser en PVC con una la relación RDE requerida por la presión de servicio y de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas NTC 382.

Se podrá utilizar tubería PVC en acometidas domiciliarias, siempre que cumpla con la relación RDE requerida por la presión de servicio, de acuerdo con la NTC 382 y se tenga en cuenta la profundidad mínima de instalación así como las condiciones de flexibilidad y adaptación a las tuberías matrices requeridas por este tipo de conexión

Para diámetros nominales mayores a 2", previa autorización de la empresa prestadora del servicio, podrá utilizarse tubería PVC siempre que cumpla con la relación RDE requerida por la presión de servicio, de acuerdo con la NTC 382 y se tenga en cuenta la profundidad mínima de instalación así como las condiciones de flexibilidad y adaptación a las tuberías matrices requeridas por este tipo de conexión. De requerirse acometidas en diámetros mayores, para edificaciones o instalaciones de gran tamaño, la conexión domiciliaria se diseñará con sujeción a las normas de tuberías de distribución contempladas en el RAS título B No 7.6.12.1 y bajo las calidades, tipos de material y condiciones particulares de presión del respectivo proyecto.

La tubería para la acometida debe tener como mínimo un diámetro de ½". Para instalaciones especiales el suscriptor podrá proponer el diámetro a la empresa prestadora del servicio y esta podrá aceptarlo, siempre y cuando no ocasionen perjuicios actuales o futuros a otros suscriptores.

Teniendo en cuenta lo anterior cualquier variación en cuanto material y diámetro estará sujeta a la revisión de la empresa prestadora del servicio y a lo estipulado en el RAS título B.7.6.12.

La excavación se realizará usando zanjas convencionales cuyas paredes serán verticales y deberá ser suficiente para colocar el tubo, unir los tubos en las zanjas si se requiere y llenar y compactar a los lados del tubo dentro de la zanja.

Los empalmes a redes principales se ejecutarán por personal calificado de la empresa prestadora posterior al recibo de obra expedida por la misma.

La Empresa podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multiusuarios, la Empresa podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes, siempre y cuando técnicamente sea viable.

Es atribución exclusiva de la Empresa, determinar el cambio en la localización del medidor y la acometida y en el diámetro de la misma, también de efectuar las independizaciones, previo pago de costos por parte del Usuario.

#### **Cláusula 60. Características mínimas de las acometidas de Alcantarillado:**

La excavación se realizará usando zanjas convencionales cuyas paredes serán verticales la cual debe ser lo suficientemente ancha para permitir a un hombre trabajar en condiciones de seguridad, adecuada alineación, ensamble de las uniones y compactación del material de relleno. El ancho será el diámetro exterior más 0.30 m para cada lado de la tubería.

Para el sistema de alcantarillado se empleará tubería tipo PVC o PAD corrugado con unión mecánica con hidrosello de caucho. Para la tubería en concreto de diámetros de 10" a 20" se empleará tuberías en concreto simple con campana, norma ICONTEC 1022 y de este diámetro en adelante se empleará tubería en concreto reforzado con unión de caucho norma ICONTEC 401. Para la tubería plástica tipo PVC, GRP o PAD Corrugado con unión mecánica con hidrosello de caucho, de igual manera se deberá cumplir con Normas Técnicas Colombianas ICONTEC, ó normas internacionales aplicables. Las uniones y demás accesorios utilizados para la construcción de alcantarillados deben estar certificados por Norma Técnica Colombiana ICONTEC.

Todo predio o edificación deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas negras domésticas y aguas negras industriales, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes.

El diseño y la construcción e instalación de desagües, deberán ajustarse a las normas y especificaciones previstas en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

#### **Cláusula 61. Características de los equipos de medida**

Teniendo en cuenta lo señalado en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 302 de 2000, artículo 14, solamente se permite la instalación de instrumentos de medición suministrados u homologados por la empresa, que cumplan con las especificaciones determinadas por la misma, para Medidores De Agua Potable de ½", ¾", 1", así como los medidores de diámetros mayores a 1".

Sin perjuicio de lo mencionado, todo medidor a instalarse en el sistema de abastecimiento de la ciudad deberá estar homologado bajo los requisitos fijados en la Norma Técnica Interna para Medidores Domiciliarios de Agua Potable de la EAAV, código 144-UCPA; y con lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC1063:2007 del Instituto Colombiano de Normas Técnicas - Icontec, además cumplir con lo definido en el manual técnico para constructores y urbanizadores de la EAAV E.S.P, con el propósito de garantizar su buen funcionamiento y accesibilidad para su lectura y revisión por el personal autorizado por parte de la empresa.

Todos los medidores presentados a la EAAV, deberán tener aprobación propia de modelo emitido por un Organismo o Instituto de Metrología reconocido y competente para emitir la respectiva certificación de aprobación de modelo. En todo caso el certificado de aprobación de modelo deberá ser propio del medidor que se presenta y con su vigencia actualizada. La aprobación de modelo será con el protocolo MID y deberá certificarse el módulo B (inspección del tipo) + el

módulo D (garantía de la calidad de la producción) o en su defecto el módulo H1 (garantía de la calidad total con inspección de diseño). No se admitirán por ningún motivo, medidores que no posean aprobación de modelo propia y vigente del medidor que presenta o que su certificación presente cualquier tipo de ambigüedad o no cumpla con lo estipulado en la norma interna de medidores de la EAAV.

En caso que el usuario presente un medidor adquirido en el comercio, este deberá presentarse ante la Empresa con la respectiva factura de pago y certificado de calibración, en caso de no contar con este último podrá solicitar a la Empresa la respectiva actividad de acuerdo al costo establecido.

Para cada medidor se exigirá una garantía de tres (3) años en sus partes. (Ley 142/1994 Artículo 144)

**Cláusula 62. Verificación de la condición metrológica de los medidores.** Las personas prestadoras del servicio de acueducto deben definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En los sistemas de información del catastro de medidores se dejará constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo.

Parágrafo 1°. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

"Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos".

Parágrafo 2°. Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición". (RES CRA 151 Art. 2.1.1.4./Modif. RES CRA 457 DE 2008 ART.1.)

**Cláusula 63. Calibración de medidores.** Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, 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". (RES CRA 151 Art. 2.2.1.4./Modif. RES CRA 457 DE 2008 ART.2.)

**Cláusula 64. Instalación del medidor por primera vez.** Los equipos de medida deben estar ubicados en zonas de fácil acceso al exterior del inmueble, de manera que permita su lectura o revisión. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

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

Parágrafo. Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, las personas prestadoras podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado". (Resolución CRA 413 de 2006 artículo 10 /Modificado Resolución CRA 457 de 2008 Artículo 3.)

**Cláusula 65. Retiro del medidor.** Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de la presente resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

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

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

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la resolución CRA 413 de 2006. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado

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

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

Parágrafo. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales". (Resolución CRA número 413 de 2006 artículo 13 /Modificado Resolución CRA 457 de 2008 Artículo 4.)

### **CAPITULO III: CALIDAD Y PRESIÓN DEL AGUA, CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

#### **Cláusula 66. Calidad de agua:**

El agua suministrada por la EAAV E.S.P. será apta para el consumo humano de conformidad a las características señaladas en el Decreto 1575 de 2007 y Resolución 2115 del 2007 expedido por el Ministerio de Protección Social.

#### **Cláusula 67. Presión del agua:**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 82 la resolución 1096 de 2000, teniendo en cuenta que el nivel de complejidad del sistema en la ciudad de Villavicencio está categorizado como alto (RAS 2000); se establece como presión mínima de suministro el valor de 15 metros columna de agua, presión que debe darse cuando la red se encuentre operando al caudal de diseño.

#### **Cláusula 68. Continuidad en la prestación del servicio:**

La empresa garantiza la disponibilidad durante las 24 horas del día a excepción de cortes imprevistos por reparación de redes y mantenimientos preventivos programados, siendo estos últimos informados a la comunidad con 24 horas de anticipación a través de los medios de comunicación.

Las duraciones típicas de los cortes de servicio dependen de las actividades a ejecutar, normalmente se establece que para eventos no programables de reparación de redes y atención

de mantenimientos correctivos sobre las mismas, la duración típica promedio de un corte de servicio está estipulada entre 6 y 8 horas.

En caso de cortes de servicio programados con ocasión de mantenimientos preventivos de las redes, lavados de tanques de almacenamiento del sistema y de aquellos que se efectúan para empalmar redes de acueducto renovadas y/o ampliadas, se informará del corte a la comunidad con 24 horas de antelación y la duración de los cortes se establece en promedio entre 10 y 12 horas.

En el eventual caso que el corte programado se prolongue más de lo programado solamente afectará la facturación cuando esta se incurra en falla del servicio de conformidad a lo regulado en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

En caso de presentarse una emergencia o un corte súbito o demora excesiva en el corte programado, el prestador pondrá en marcha un plan de contingencia que consta del funcionamiento de las estaciones de bombeo de Bavaria y Puente Abadía, al igual que la planta de tratamiento de fuentes altas.

#### **Cláusula 69. Tanques de Almacenamiento:**

Está definido como un depósito destinado a mantener agua para su uso posterior, que garantice un volumen determinado de agua para cubrir los picos horarios y la demanda contra incendios, para edificaciones de 5 o más pisos es necesaria la construcción de un tanque subterráneo que almacene entre el 60 y 70% de volumen total de almacenamiento y de tanques elevados que almacenen el porcentaje restante del 40.30% del volumen total de almacenamiento. Este volumen es calculado teniendo en cuenta la dotación de 150 lts/hab./día y debe garantizar un almacenamiento de 24 horas con un periodo de llenado de entre 4 y 8 horas para garantizar la continuidad del servicio al interior del predio y a la totalidad de los aparatos hidráulicos, sanitarios y zonas comunes. La instalación de tanques elevados está en función del sistema de suministro que el diseñador plantee, es posible que no sea necesaria su instalación siempre y cuando se garantice en los tanques bajos el 100% de almacenamiento, estos tanques subterráneos deben contener la totalidad de los elementos de control hidráulico como válvulas, equipos de bombeo, registros etc. y deben garantizar la estabilidad estructural del mismo evitando pérdidas de caudales por daños o por deficiencias estructurales.

#### **Cláusula 70. Alcantarillado:**

La empresa solicita que todo vertimiento al sistema de alcantarillado debe cumplir con lo estipulado en el Decreto 3930 de 2010.

### **CAPITULO IV: TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**Cláusula 71. Viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para proyectos de urbanización.** Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado dentro

de las áreas del perímetro urbano, están en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas.

En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación del prestador de servicios públicos los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras.

La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a los prestadores su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en los planes de ordenamiento territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos el prestador del servicio deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa.

En el evento en que el urbanizador acuerde con el prestador hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, el prestador está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

En ningún caso las empresas prestadoras podrán exigir los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias. (Decreto 3050 de 2013 Art. 4.)

**Cláusula 72. Término para resolver la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata.** Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado deberán decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición. (Decreto 3050 de 2013 Art. 5.)

**Cláusula 73. Trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).** En caso de que el prestador de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado le comunique al peticionario la no disponibilidad inmediata del servicio, la persona prestadora deberá remitir dentro de los cinco (5) días siguientes a su negativa, copia de la misma comunicación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los análisis que sustenten tal decisión y demás soportes.

La negativa del prestador a otorgar la viabilidad y disponibilidad inmediata deberá ser motivada desde el punto de vista técnico, jurídico y económico, y soportada debidamente con los documentos respectivos, teniendo en cuenta dentro de los elementos de análisis, lo contenido en el plan de obras e inversiones del respectivo prestador y los planes de ordenamiento territorial.

En el evento en que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no encuentre probados los argumentos del prestador para la negativa de la disponibilidad inmediata de servicio, en el acto administrativo que así lo establezca, ordenará al prestador el otorgamiento de dicha viabilidad y disponibilidad. En caso que la empresa incumpla con el otorgamiento de la viabilidad y disponibilidad, el expediente se remitirá al funcionario competente de la SSPD para efectos de que imponga las sanciones a que haya lugar.

En caso de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios encuentre probados los argumentos del prestador, así deberá consignarlo en el respectivo acto administrativo, el cual deberá ser comunicado al solicitante y al ente territorial para los efectos establecidos en el artículo 50 de la Ley 1537 de 2012, así como para dar cumplimiento a las inversiones previstas en materia de servicios públicos en los programas de ejecución de los planes de ordenamiento territorial.

La actuación que adelante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se surtirá de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Decreto 3050 de 2013 Art. 7.)

**Cláusula 74. Prohibición de requisitos adicionales.** El estudio que adelante el prestador con el fin de resolver una solicitud de disponibilidad inmediata de servicios, deberá ceñirse a determinar si cuenta o no con capacidad para atender las demandas asociadas a las solicitudes de servicios de acueducto y/o alcantarillado, teniendo en cuenta lo definido en el decreto 3050 de 2013.

En los planes de ordenamiento territorial, las reglamentaciones municipales o distritales o en los reglamentos técnicos u operativos que expidan los prestadores de servicios no se podrán incluir requisitos, exigencias o estudios adicionales a los establecidos en la normatividad expedida por el Gobierno Nacional. En el evento de existir cualquier discrepancia se dará aplicación estricta a lo definido en el presente decreto.

Tampoco podrán solicitar, en los casos de proyectos con licencia de construcción vigente, la reposición, adecuación o construcción de redes, o la presentación de estudios, alternativas técnicas para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, disposición de las aguas residuales o la caracterización de los vertimientos.

La violación a lo establecido en este artículo, dará lugar a que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adelante las actuaciones correspondientes dentro del marco de sus competencias, e imponga las sanciones a que haya lugar. (Decreto 3050 de 2013 Art. 8.)

**DISPOSICIÓN FINAL:** 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 1°. 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. (Res. CRA 375/06 Cláusula 49)

En constancia del cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO ESP – EAAV ESP, el día 16 de septiembre de 2014.



HÉCTOR ANDRÉS CASTRO REY  
Gerente EAAV.