CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NILO S.A.S. E.S.P

TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
Capítulo I Disposiciones Generales	3
Capítulo II De las Obligaciones y Derechos de las Partes	8
Capítulo III Facturación	16
Capítulo IV Suspensión y Reinstalación del Servicio	19
Capítulo V Obligaciones accesorias y falla del servicio	22
Capítulo VI Peticiones, Quejas y Recursos	25
Capítulo VII Modificaciones y Terminación del Contrato	31
Capítulo VIII Disposiciones Finales	33
Anexo técnico para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	34

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NILO S.A.S E.S.P.

Capítulo I
Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto que Las Empresas Publicas de Nilo S.A.S. E.S.P., en adelante la Empresa prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y/o rural, dentro de la zona en la que la Empresa prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la Empresa prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLAUSULA 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 alcantarillado.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1) **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.
2) **Corte del Servicio de Acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3) **Desviaciones Significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el 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

Capítulo II
De las Obligaciones y Derechos de las Partes

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

1) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2) Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3) Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4) Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.
5) Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

6) Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7) Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
8) Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9) Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
10) Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11) Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, previo a que el suscriptor haya cancelado los gastos de corte, suspensión, o reinstalación y se hayan cumplido con las demás obligaciones contractuales a que se refiere la cláusula 27 del presente "CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO" en un término no superior a los establecidos por el Artículo 42 del decreto 019 de 2.012, es decir:

> ***ARTICULO 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS****. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.*

12) Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13) Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.
14) Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
15) Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar

lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

16) Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17) Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La Empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18) Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
19) Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente “CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO”.
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.
21) Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
22) En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
23) Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
24) Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
25) Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
26) Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
27) Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

28) Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
29) Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
30) Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
31) Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta Las Empresas Publicas de Nilo S.A.S. E.S.P.

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.
2) Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3) Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4) Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6) Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
7) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8) Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9) Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

10) En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar por parte de estos el pago de la respectiva prestación del servicio mediante título valor, en los casos que medie, previa solicitud. O en situación que el beneficiario del servicio se encuentre en posesión, uso, tenencia, curaduría o administración del bien por autorización expresa del propietario o por mandamiento expreso de orden administrativa o judicial; o cuando sobre el predio pesen acciones litigiosas, las cuales conlleven al cambio en la titularidad, la posesión, la tenencia, la administración o la curaduría del inmueble, que por consiguiente, puedan afectar el pago de los servicios públicos prestados por parte de la Empresa prestadora; amparado el procedimiento, bajo la normatividad vigente, la persona prestadora dispondrá de lo correspondiente para asegurar la retribución de los servicios prestados a su cargo.
11) Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y/o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás obligaciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
12) Permitir a la persona prestadora el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13) Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
14) Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
15) En el caso de multiusuario sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
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.
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.
18) Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

19) Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la persona prestadora lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
20) No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

En constancia de lo cual, se suscribe este original, en calidad de representante legal de Las Empresas Publicas de Nilo S.A.S. E.S.P.

GERTSAIN CANELO RODRIGUEZ
Gerente General
Empresas públicas de Nilo S.A.S E.S.P.

EL SUSCRIPTOR