

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO DE ENERGIA**

**CLAUSULA PRIMERA: PARTE EN EL CONTRATO:** Son partes en el contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la Empresa y los suscriptores, los Usuarios serán parte del contrato, vinculados por él y por lo tanto, suscriptores. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este en donde se presten los servicios Públicos los poseedores y tenedores en cuanto sean beneficiarios del contrato y por lo tanto los usuarios y demás usuarios capaces. **CLAUSULA SEGUNDA. OBJETO:** El presente contrato tiene por objeto en que la empresa preste el servicio Público domiciliario de Energía, a favor del usuario, en un inmueble siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la empresa lo permita; a cambio de un precio en dinero, el cual se determinara de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente. **CLAUSULA TERCERA.** El servicios de Energía, y, por lo tanto, atener como suscriptor cualquier persona capaz que los solicite, Siempre que sea Propietario (a), procederá o tenedor (a) del inmueble, o de una parte de él si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren la cláusula, quinta de este contrato. **CLAUSULA CUARTA. CONDICIONES DE LA SOLICITUD :** La solicitud para la prestación de servicio pueden presentarse por escrito o verbal, en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan reconocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial, identificarlo, identificarla naturaleza de sus actividades y estimar el consumo aquel el contrato daría lugar. Al recibir la solicitud uno de los funcionarios dejara constancia escrita de ellos, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto los formularios se ofrecerán a los suscriptores que deseen complementarlo directamente. La Empresa definirá durante los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se presenten arriba, y la fecha en que se comience la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas definiciones, se deberán informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La empresa en ningún caso tomará mas de cuarenta (40) días para dar respuesta, y esta siempre será motivada. **CLAUSURA QUINTA. CELEBRACIÓN:** El presente contrato se perfecciona cuando el propietario o quien legalmente utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la empresa así lo permitan, o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente contrato. **CLAUSULA SEXTA. CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se suministra el servicio público domiciliario de Energía. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de lo bienes inmueble por adhesión o definición utilizados para hacer el servicio. **CLAUSULA SEPTIMA. COBRO DE TARIFAS ADEUDAS POR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS:** Las deudas derivadas del presente contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces o ejerciendo la Jurisdicción coactiva. (La segunda alternativa solo es aplicable a las empresas oficiales de servicios Públicos). La factura expedida por la empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestara merito ejecutivo. **CLAUSULA OCTAVA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** La empresa tendrá las siguiente Obligaciones a) suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para la cual se hizo la solicitud de acuerdo con los parámetros fijados por la Autoridades competentes y con la especificaciones técnicas de terminadas por la Empresa. Dicha Obligación se hace exigible a partir del momento en el que para la empresa sea técnicamente posible, es decir, a partir de la conexión del Servicio, la cual deberá realizarse dentro el término previsto a la cláusula cuarta de este contrato, del pago de los aportes por conexión por parte del suscriptor lo cual no podrá exceder de Quince (15) días ( la Empresa debe señalar términos razonables) a partir del momento en que la empresa le notifica el valor de los mismos, y el otorgamiento de un título valor para garantizar las factura, cuando la empresa lo requiera. b) Medir los consumos cuando sea técnicamente posible o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994. c) facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con los parámetros y en los tiempos señalados por la ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. AL cabo de cinco meses de haber entregado las factura, las empresas no

podrían cobrar bienes o servicios que no facturan por error, omisión o investigación de desviaciones significativa frente al consumo anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de los reglamentos y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquélla señalada por el primer vencimiento. d) permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el ministerio de desarrollo. e) Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, conformidad con lo previsto en la cláusula décima séptima... f) en el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente al consumo anterior. l) Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniforme del presente contrato. g) Disponer en la sede de la empresa siempre las copias legibles de las condiciones uniformes de este contrato y del reglamento del usuario expedido por la empresa; el presente contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite. h) Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio. i) restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor, una vez haya desaparecido el causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de reinstalación de reconexión y se hayan satisfechos las demás sanciones en un termino no superior a.....días hábiles la empresa deberá establecer un plazo razonable de acuerdo con su capacidad técnica. j) Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 en la normas expedidas por la autoridades competentes. **CLAUSULA NOVENA. OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO;** El

suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: A) A no cambiar las condiciones, ni la destinación del inmueble relector del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por la empresa el suscriptor deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización de la empresa para realizar cualquier cambio en las condiciones del inmueble y la empresa deberá dar tramite en la solicitud del termino superior de quince (15) días hábiles. b) Realizar el pago de los aportes de conexión. c) Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la empresa, siempre que hayan sido autorizadas por el ministerio de desarrollo. Igualmente, reparar y reemplazar dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a 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. d) Permitir la lectura de los Medidores y su revisión técnica, Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. e) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumplido los requisitos legales. f) Solicitar duplicado a la Empresa en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no hayan llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago. g) Garantizar con un titulo valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos:..... (La empresa debe definir en caso de los cuales exigirá tal titulo) h) Dar aviso a la empresa de la existencia de fallas o daños en el servicio, cuando éstos se presenten. i) Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto del corte por causa imputable al suscriptor o usuario, eliminar la causa que dio el origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reinstalación y reconexión en los que incurra la Empresa y satisfacer las demás necesidades previstas. j) Permitir a la empresa el cambio de la cometida y el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación de servicio para estos efectos, La persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor; j) Permitir a la Empresa el retiro del medidor y acometida, en caso que la Empresa lo requiera para el corte del servicio. Para este efecto la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. k) Permitir la revisión de las instalaciones interna. Para este efecto la persona que realice la medición de beberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor o usuario de manera escrita sobre el día y la hora de la revisión seria realizada y reportada la norma de código de Policía sobre penetración a domicilia ajeno. l) Pagar las multas impuestas por la Empresa, de acuerdo con las disposiciones vigentes. m) las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

**CLAUSULA DÉCIMA. DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:** Se entiende incorporados en el presente contrato los derechos que el favor de los suscriptores o usuario de la empresa, se encuentran consagrados en la ley 142 de 1994, demás disposiciones concordante y normas que las modifiquen, adiciones o subroguen. **CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA – PROPIEDAD DE LAS**

**CONEXIONES DOMICILIARIAS:** Las propiedades de la redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual perecerán al propietario del inmueble al cual adhieren en virtud de los anterior, el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. Cuando la empresa construyan las redes, los equipos y los elementos que integran la acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este contrato, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice. **CLAUSULA DÉSIMA SEGUNDA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS:** El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el código contencioso administrativo y cuando no exista norma de dicho código o en la **LSPD**, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitaran sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) días de haber sido expedidas por la empresa. La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. Los recursos se regirán por las siguientes reglas: 1. contra los actos en los cuales se niegan la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de multas que realice la empresa procede el curso de reposición y el de apelación en los casos que expresamente lo contempla la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a aquél en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o Usuario en la oficina de petición de quejas y reclamos ( PQR) (Debe identificarse la oficina encargada 2. 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 recursos oportuno. 3. El recurso de reposición contra los actos que resuelva las reglamentaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro los cinco (5) días siguientes hábiles a la fecha de conocimiento de la decisión. 4. Estos recursos no requieren de prestación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. 5. La empresa podrá practicar prueba, cuando quien interpuso el recurso las hayan solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretaras de oficios. La práctica de dicha prueba se sujetará a lo previsto en el código contencioso administrativo. 6. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Si embargo para interponer los recursos contra el acto que decía la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no hayan sido objeto de recurso o de promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos. 7. El recurso de apelación, cuando hayan sido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentando ante la superintendencia de servicios Públicos domiciliarios. Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este termino, y salvo de que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora a que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que estoa han sido resultado en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, petición, reclamo o recurso. Notificaciones: Los actos que residan las quejas y reclamaciones deberán constar por escrito si se notificarán en la misma forma en que se hayan presentados, a saber: Personalmente, por correo, por fax o por otro medio de comunicación similar. Aquellos actos que decidan los recursos y peticiones se notificarán de conformidad con lo previsto en el código contencioso administrativo. La empresa no suspenderá, terminara o contratará el servicio, hasta tanto hayan notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre recursos procedentes que hubiese sido interpuesto en forma oportuna salvo en los casos de suspensión. en interés del servicio. **CLAUSULA DECIMA TERCERA... FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua de un servicio de buena calidad, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere, el derecho al suscriptor o usuario desde el momento que se presente a la resolución del contrato, o su cumplimiento con sus reparaciones de que trata el artículo 137 de la ley 142 de 1994. La indemnización de perjuicios no procede cuando sea bajo existencia de fuerza mayor o caso fortuito. **CLAUSULA DESIMA CUARTA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** 1. Suspensión de común acuerdo el servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato siempre y cuando convenga en ellos la empresa y los terceros que pueden resultar afectados; o si lo solicita la empresa y el suscriptor y los usuarios vinculados, y los terceros que pueden resultar afectados por bienes en ellos para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del contrato, 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 empresa; acabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el contrato.

2. Suspensión en interés del servicio: Es la suspensión que efectúa la empresa para: a) hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ellos se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. B) evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se hayan empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos, los eventos anteriormente citados no construyen fallas en la prestación del servicio.

3. Suspensión por incumplimiento: la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos. A.) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la reconexión del servicio sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación, salvo que media reclamación o recurso interpuesto. B) hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa. C) Dar el servicio Público domiciliario de Energía,, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado convenido con la Empresa, sin previa autorización de la Empresa. D) Realizar modificaciones en las acometidas, carga t capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de la Empresa. E) Proporcionar de forma permanente o temporal, el servicio Público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. F) Adulterar las reconexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos. G) Dañar o retirar el quipo 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 cancela 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 empresa de los suscriptores o usuarios. J) Impedir a los funcionarios, autorizado por la empresa y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de la lectura de contadores. K) No efectuar dentro del plazo fijado, la educación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la empresa por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio. L) Conectar equipos sin la autorización de la Empresa a las acometidas externas. M) Efectuar sin autorización de la empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. Ñ) la alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio. O) Las demás previstas en la ley 142 de 1994 y normas concordantes.

4. No procederán la suspensión por la causal establecida en el literal. P) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no hayan procedido hacer las reparaciones establecidas en el artículo 136 de la LSPD. Q) Entrega de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el escritor duplicado de la misma, no se le haya enviado. R) No facturar el servicio prestado, Si la empresa procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberán reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario. S). La empresa, en el momento en que realice la suspensión del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el código contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación. T). Durante la suspensión ninguna de la partes puede tomar medidas que hayan imposible el incumplimiento de las obligaciones reciprocas tan pronto termine la causal de suspensión. V). Haya o no suspendido, la empresa puede ejercer todo los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor o usuario.

**CLAUSULA DECIMA QUINTA – TERMINACION DEL CONTRATO:** La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicios en los siguientes eventos: a) Por mutuo acuerdo cuando lo soliciten un suscriptor o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que pueden resultar afectados; O si lo solicita la empresa, y el Suscriptor, los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación de contrato, se enviará comunicación a la persona 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 empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la Empresa no ha recibido oposición, se terminará el contrato. B) Incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros. Son causales que afectan gravemente

a la empresa o a terceros las siguientes: 1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios 2. Reincidencia en algunas de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula décima cuarta dentro de un período de dos (2) años. C) El no pago oportuno en la fecha que la empresa señale para el corte del servicio. D) Suspensión del servicio por un periodo continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la empresa. E) Domicilio del inmueble en el cual se prestaba el servicio. **PARAGRAFO 1.** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los literales. B) Numeral 1.) Y C) de esta cláusula cuando la empresa: a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no hayan procedido hacer las reparaciones establecidas en el artículo 136 de la LISP. B) Entregue de manera importuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado. C) No factura el servicio prestado, Si la Empresa procede al corte del servicio estando incurso dentro de circunstancia, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario. **PARAGRAFO. 2.** La empresa, en el momento en que realice el corte del servicio deberá entregar una comunicación por escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el código contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación. **CLAUSULA DECIMA SEXTA – RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la Empresa incurra, así como satisfacer las demás sanciones previstas en el reglamento del usuario. **CLAUSULA DECIMA SEPTIMA – FACTURACIÓN:** La factura expedida por la empresa deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos: a) El nombre de la Empresa responsable de la prestación del servicio. b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio. C) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro. D) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio. E) Periodo de facturación del servicio. F) El cargo por unidad de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de reconexión, si es pertinente. G) los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiera lugar. H) Lectura anteriores 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 a la base promedio con la cual se liquida el consumo. I) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores. J) Valor y fecha de pago oportuno. En la factura podrán incluirse otro cobro a los que la empresa tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio pero esto se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la empresa, ésta cobrará El servicio Público Domiciliarios de energía, prestado directamente, así como los prestadores por otras personas prestadores de servicios Públicos Domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito según la tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales. Las facturas se entregaran, (mensualmente. Si se trata de inmuebles ubicados en zona Urbana o Rural Mensual, Si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, en cualquier hora y día hábil a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio en todo caso la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados del contrato con cinco (5) días de antelación de la fecha del primer vencimiento, mediante los mecanismo de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna en las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la Dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales la empresa deberá indicar el periodo y el sitio de entrega de la factura) **CLAUSULA DECIMA OCTAVA – IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN .-** Cuando, si acción o omisión de las partes, durante le periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de energía su valor podrá establecerse así: Con base en los consumos promedio del mismo suscriptor, durante los últimos tres periodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos de no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en el consumo promedio de otros suscriptores, medidor con instrumentos, de la mismos o de otra empresa de servicios Públicos durante los últimos tres periodos de facturación, si el número y las actividades de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros suscriptores fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar con junto de no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta la actividades y el numero de

consumidores que beneficia con el contrato.. En cuanto al servicio de Energía por las dificultades técnicas de cortos eléctricos en sus instalaciones internas y acometidas, **CLAUSULA DECIMA NOVENA- CONDICIONES DE PAGO:-** Las facturas que emitan en desarrollo de este contrato en cuanto incluyan solo valores por servicio de Energía, deben ser pagas en las fechas establecidas: y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma facturada. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y de más aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas y en las Instalaciones de la empresa, (Oficina de Recaudo). Todo suscriptor o usuario esta en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado solo se imputara a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada. **CLAUSULA VIGESIMA.- INTERESES DE MORA:** En evento en el que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por conceptos de la prestación de servicio objeto del presente contrato, la empresa podrá aplicar intereses de mora sobre saldo insolutos, dentro de los parámetros establecido en la ley 45 de 1990 o las normas que la modifique, adicionen o subroguen. **CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA. VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente contrato se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en el contrato en la ley.

**ROBINSON OCHA GARCIA**  
Gerente

**USUARIO O SUSCRIPTOR**  
CC:

**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETÁ  
MUNICIPIO DE CARTAGENA DEL CHAIRÁ  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
FORMATO DE REGISTROS DE SUSCRIPTORES**

FECHA \_\_\_\_\_ CÓDIGO DEL SUSCRITOR \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_ APELLIDOS \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN \_\_\_\_\_

USO \_\_\_\_\_ ESTRATO \_\_\_\_\_ Nº DE MEDIDORES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ SERVICIOS PRESTADOS: ENERGIA \_\_\_\_\_

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO DE AGUA**

**CLAUSULA PRIMERA: PARTE EN EL CONTRATO:** Son partes en el contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la Empresa y los suscriptores, los Usuarios serán parte del contrato, vinculados por él y por lo tanto, suscriptores. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este en donde se presten los servicios Públicos los poseedores y tenedores en cuanto sean beneficiarios del contrato y por lo tanto los usuarios y demás usuarios capaces. **CLAUSULA SEGUNDA. OBJETO: El presente contrató tiene por objeto en que la empresa preste el servicio Público domiciliario de Acueducto,** a favor del usuario, en un inmueble siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la empresa lo permita; a cambio de un precio en dinero, el cual se determinara de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente. **CLAUSULA TERCERA.** El servicios de Acueducto, y, por lo tanto, a tener como suscriptor cualquier persona capaz que los solicite, Siempre que sea Propietario (a), procederá o tenedor (a) del inmueble, o de una parte de él si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren la cláusula, quinta de este contrato. **CLAUSULA CUARTA. CONDICIONES DE LA SOLICITUD :** La solicitud para la prestación de servicio pueden presentarse por escrito o verbal, en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan reconocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial, identificarlo, identificarla naturaleza de sus actividades y estimar el consumo aquel el contrato daría lugar. Al recibir la solicitud uno de los funcionarios dejara constancia escrita de ellos, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto los formularios se ofrecerán a los suscriptores que deseen complementarlo directamente. La Empresa definirá durante los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se presenten arriba, y la fecha en que se comience la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas definiciones, se deberán informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La empresa en ningún caso tomará mas de cuarenta (40) días para dar respuesta, y esta siempre será motivada. **CLAUSURA QUINTA. CELEBRACIÓN:** El presente contrato se perfecciona cuando el propietario o quien legalmente utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la empresa así lo permitan, o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente contrato. **CLAUSULA SEXTA. CESION DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se suministra el servicio público domiciliario de Acueducto. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de lo vienes inmueble por adhesión o definición utilizados para hacer el servicio. **CLAUSULA SEPTIMA. COBRO DE TARIFAS ADEUDAS POR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS:** Las deudas derivadas del presente contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces o ejerciendo la Jurisdicción coactiva. (La segunda alternativa solo es aplicable a las empresas oficiales de servicios Públicos). La factura expedida por la empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestara merito ejecutivo. **CLAUSULA OCTAVA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** La empresa tendrá las siguiente Obligaciones a) suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para la cual se hizo la solicitud de acuerdo con los parámetros fijados por la Autoridades competentes y con la especificaciones técnicas de terminadas por la Empresa. Dicha Obligación se hace exigible a partir del momento en el que para la empresa sea técnicamente posible, es decir, a partir de la conexión del Servicio, la cual deberá realizarse dentro el término previsto a la cláusula cuarta de este contrato, del pago de los aportes por conexión por parte del suscriptor lo cual no podrá exceder de Quince (15) días ( la Empresa debe señalar términos razonables) a partir del momento en que la empresa le notifica el valor de los mismos, y el otorgamiento de un título valor para garantizar las factura, cuando la empresa lo requiera. b) Medir los consumos cuando sea técnicamente posible o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994. c) facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con los parámetros y en los tiempos señalados por la ley 142 de 1994 o por las

autoridades competentes. AL cabo de cinco meses de haber entregado las factura, las empresas no podrían cobrar bienes o servicios que no facturan por error, omisión o investigación de desviaciones significativa frente al a consumo anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de los reglamentos y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquélla señalada por el primer vencimiento. d) permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el ministerio de desarrollo. e) Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, conformidad con lo previsto en la cláusula décima séptima... f) en el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente al consumo anterior. l) Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniforme del presente contrato. g) Ayudar Al suscriptor o usuario a detectar el sitio y las acusa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, h) Disponer en la sede de la empresa siempre las copias legibles de las condiciones uniformes de este contrato y del reglamento del usuario expedido por la empresa; el presente contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite. i) Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio. i) restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscritor, una vez haya desaparecido el causal que le dio origen, se hayan cancelado los gasto de reinstalación de reconexión y se hayan satisfechos las demás sanciones en un termino no superior a.....días hábiles la empresa deberá establecer un plazo razonable de acuerdo con su capacidad técnica. j) Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 en la normas expedidas por la autoridades competentes. **CLAUSULA NOVENA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO;** El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: A) A no cambiar las condiciones, ni la destinación del inmueble relector del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por la empresa el suscriptor deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización de la empresa para realizar cualquier cambio en las condiciones del inmueble y la empresa deberá dar tramite en la solicitud del termino superior de quince (15) días hábiles. b) Realizar el pago de los aportes de conexión. c) Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la empresa, siempre que hayan sido autorizadas por el ministerio de desarrollo. Igualmente, reparar y reemplazar dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el Usuario o Suscriptor pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. d) Permitir la lectura de los Medidores y su revisión técnica, Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. e) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumplido los requisitos legales. f) Solicitar duplicado a la Empresa en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no hayan llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago. g) Garantizar con un titulo valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos:..... (La empresa debe definir en caso de los cuales exigirá tal titulo) h) Dar aviso a la empresa a la empresa de la existencia de fallas o daños en el servicio, cuando éstos se presenten. i) Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto del corte por causa imputable al suscriptor o usuario, eliminar la causa que dio el origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reinstalación y reconexión en los que incurra la Empresa y satisfacer las demás necesidades previstas. j) Permitir a la empresa el cambio de la cometida y el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación de servicio para estos efectos, La persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor; j) Permitir a la Empresa el retiro del medidor y acometida, en caso que la Empresa lo requiera para el corte del servicio. Para este efecto la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. k) Permitir la revisión de las instalaciones interna. Para este efecto la persona que realice la medición de beberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor o usuario de manera escrita sobre el día y la hora de la revisión seria realizada y reportada la norma de código de Policía sobre penetración a domicilia ajeno. l) Pagar las multas impuestas por la Empresa, de acuerdo con las disposiciones vigentes. m) las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes. **CLAUSULA DÉCIMA. DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:** Se entiende incorporados en el presente contrato los derechos que el favor de los suscriptores o usuario de la empresa, se encuentran consagrados en

la ley 142 de 1994, demás disposiciones concordante y normas que las modifiquen, adiciones o subroguen. **CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA – PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** Las propiedades de la redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual perecerán al propietario del inmueble al cual adhieren en virtud de los anterior, el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. Cuando la empresa construyan las redes, los equipos y los elementos que integran la acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este contrato, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice. **CLAUSULA DÉSIMA SEGUNDA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS:** El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el código contencioso administrativo y cuando no exista norma de dicho código o en la **LSPD**, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitaran sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) días de haber sido expedidas por la empresa. La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. Los recursos se regirán por las siguientes reglas: 1. contra los actos en los cuales se niegan la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de multas que realice la empresa procede el curso de reposición y el de apelación en los casos que expresamente lo contempla la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a aquél en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o Usuario en la oficina de petición de quejas y reclamos ( PQR) (Debe identificarse la oficina encargada 2. 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 recursos oportuno. 3. El recurso de reposición contra los actos que resuelva las reglamentaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro los cinco (5) días siguientes hábiles a la fecha de conocimiento de la decisión. 4. Estos recursos no requieren de prestación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. 5. La empresa podrá practicar prueba, cuando quien interpuso el recurso las hayan solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretaras de oficios. La práctica de dicha prueba se sujetará a lo previsto en el código contencioso administrativo. 6. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Si embargo para interponer los recursos contra el acto que decía la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no hayan sido objeto de recurso o de promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos. 7. El recurso de apelación, cuando hayan sido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentando ante la superintendencia de servicios Públicos domiciliarios. Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este termino, y salvo de que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora a que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que estoa han sido resultado en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, petición, reclamo o recurso. **Notificaciones:** Los actos que residan las quejas y reclamaciones deberán constar por escrito si se notificarán en la misma forma en que se hayan presentados, a saber: Personalmente, por correo, por fax o por otro medio de comunicación similar. Aquellos actos que decidan los recursos y peticiones se notificarán de conformidad con lo previsto en el código contencioso administrativo. La empresa no suspenderá, terminara o contratará el servicio, hasta tanto hayan notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre recursos procedentes que hubiese sido interpuesto en forma oportuna salvo en los casos de suspensión. en interés del servicio. **CLAUSULA DECIMA TERCERA... FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua de un servicio de buena calidad, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere, el derecho al suscriptor o usuario desde el momento que se presente a la resolución del contrato, o su cumplimiento con sus reparaciones de que trata el artículo 137 de la ley 142 de 1994. La indemnización de perjuicios no procede cuando sea bajo existencia de fuerza mayor o caso fortuito. **CLAUSULA DESIMA CUARTA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** 1. Suspensión de común acuerdo el servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato siempre y cuando convenga en ellos la empresa y los terceros que pueden resultar afectados; o si lo solicita la empresa y el suscriptor y los usuarios vinculados, y los terceros que pueden resultar afectados por bienes en ellos para efectos de proteger

los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del contrato, 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 empresa; acabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el contrato. 2. Suspensión en interés del servicio: Es la suspensión que efectúa la empresa para: a) hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ellos se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. B) evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se hayan empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos, los eventos anteriormente citados no construyen fallas en la prestación del servicio. 3. Suspensión por incumplimiento: la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos. A.) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la reconexión del servicio sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación, salvo que media reclamación o recurso interpuesto. B) hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa. C) Dar el servicio Público domiciliario de Acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado convenido con la Empresa, sin previa autorización de la Empresa. D) Realizar modificaciones en las acometidas, carga t capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de la Empresa. E) Proporcionar de forma permanente o temporal, el servicio Público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. F) Adulterar las reconexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos. 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 cancela 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 empresa de los suscriptores o usuarios. J) Impedir a los funcionarios, autorizado por la empresa y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de la lectura de contadores. K) No efectuar dentro del plazo fijado, la educación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la empresa por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio. L) Conectar equipos sin la autorización de la Empresa a las acometidas externas. M) Efectuar sin autorización de la empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. N) la alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio. O) Las demás previstas en la ley 142 de 1994 y normas concordantes. 4. No procederán la suspensión por la causal establecida en el literal. P) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no hayan procedido hacer las reparaciones establecidas en el artículo 136 de la LSPD. Q) Entrega de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el escritor duplicado de la misma, no se le haya enviado. R) No facturar el servicio prestado, Si la empresa procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberán reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario. S). La empresa, en el momento en que realice la suspensión del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscritor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el código contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación. T). Durante la suspensión ninguna de la partes puede tomar medidas que hayan imposible el incumplimiento de las obligaciones reciprocas tan pronto termine la causal de suspensión. V). Haya o no suspendido, la empresa puede ejercer todo los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor o usuario. **CLAUSULA DECIMA QUINTA – TERMINACION DEL CONTRATO:** La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicios en los siguientes eventos: a) Por mutuo acuerdo cuando lo soliciten un suscriptor o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que pueden resultar afectados; O si lo solicita la empresa, y el Suscriptor, los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación de contrato, se enviará comunicación a la persona 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 empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la Empresa no ha recibido oposición, se terminará el contrato. B) Incumplimiento del contrato por un

periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la empresa o a terceros las siguientes: 1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios 2. Reincidencia en algunas de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula décima cuanta dentro de un período de dos (2) años. C) El no pago oportuno en la fecha que la empresa señale para el corte del servicio. D) Suspensión del servicio por un periodo continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la empresa. E) por incumplimientos de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, **PARAGRAFO 1.** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los literales. B) Numeral 1.) Y C) de esta cláusula cuando la empresa: a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no hayan procedido hacer las reparaciones establecidas en el artículo 136 de la LISP. B) Entregue de manera importuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado. C) No factura el servicio prestado, Si la Empresa procede al corte del servicio estando incurso dentro de circunstancia, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario. **PARAGRAFO. 2.** La empresa, en el momento en que realice el corte del servicio deberá entregar una comunicación por escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el código contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación. **CLAUSULA DECIMA SEXTA – RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la Empresa incurra, así como satisfacer las demás sanciones previstas en el reglamento del usuario. **CLAUSULA DECIMA SEPTIMA – FACTURACIÓN:** La factura expedida por la empresa deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos: a) El nombre de la Empresa responsable de la prestación del servicio. b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio. C) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro. D) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio. E) Periodo de facturación del servicio. F) El cargo por unidad de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de reconexión, si es pertinente. G) los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiera lugar. H) Lectura anteriores 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 a la base promedio con la cual se liquida el consumo. I) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres periodos inmediatamente anteriores. J) Valor y fecha de pago oportuno. En la factura podrán incluirse otro cobro a los que la empresa tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio pero esto se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la empresa, ésta cobrará El servicio Público Domiciliarios de Acueducto, prestado directamente, así como los prestadores por otras personas prestadores de servicios Públicos Domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito según la tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales. Las facturas se entregaran, (mensualmente. Si se trata de inmuebles ubicados en zona Urbana o Rural Mensual, Si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, en cualquier hora y día hábil a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio en todo caso la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados del contrato con cinco (5) días de antelación de la fecha del primer vencimiento, mediante los mecanismo de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna en las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la Dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales la empresa deberá indicar el periodo y el sitio de entrega de la factura) **CLAUSULA DECIMA OCTAVA – IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN .-** Cuando, si acción o omisión de las partes, durante le periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua su valor podrá establecerse así: Con base en los consumos promedio del mismo suscriptor, durante los últimos tres periodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos de no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en el consumo promedio de otros suscriptores, medidor con instrumentos, de la mismos o de otra empresa de servicios Públicos durante los últimos tres periodos de facturación, si el número y las actividades de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros suscriptores fuere similar a los de quienes se benefician

del contrato cuyo consumo se trata de determinar conjunto de no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta la actividades y el numero de consumidores que beneficia con el contrato. Los mismos procedimientos se aplicarán cuando la empresa acreciente la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. En cuanto al servicio de Acueducto **CLAUSULA DECIMA NOVENA- CONDICIONES DE PAGO**:- Las facturas que emitan en desarrollo de este contrato en cuanto incluyan solo valores por servicio de Acueducto, deben ser pagas en las fechas establecidas: y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma facturada. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y de más aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas y en las Instalaciones de la empresa, (Oficina de Recaudo). Todo suscriptor o usuario esta en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado solo se imputara a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada. **CLAUSULA VIGESIMA.- INTERESES DE MORA**: En evento en el que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por conceptos de la prestación de servicio objeto del presente contrato, la empresa podrá aplicar intereses de mora sobre saldo insolutos, dentro de los parámetros establecido en la ley 45 de 1990 o las normas que la modifique, adicione o subroguen. **CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA. VIGENCIA DEL CONTRATO**: El presente contrato se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en el contrato en la ley.

**ROBINSON OCHOA GARCIA**  
Gerente

**USUARIO O SUSCRIPTOR**  
CC:

**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETÁ  
MUNICIPIO DE CARTAGENA DEL CHAIRÁ  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
FORMATO DE REGISTROS DE SUSCRIPTORES**

FECHA \_\_\_\_\_ CÓDIGO DEL SUSCRITOR \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_ APELLIDOS \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN \_\_\_\_\_

USO \_\_\_\_\_ ESTRATO \_\_\_\_\_ N° DE MEDIDORES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **SERVICIOS PRESTADOS: ACUEDUCTO** \_\_\_\_\_

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

**CLAUSULA PRIMERA: PARTE EN EL CONTRATO:** Son partes en el contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la Empresa y los suscriptores, los Usuarios serán parte del contrato, vinculados por él y por lo tanto, suscriptores. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este en donde se presten los servicios Públicos los poseedores y tenedores en cuanto sean beneficiarios del contrato y por lo tanto los usuarios y demás usuarios capaces. **CLAUSULA SEGUNDA. OBJETO:** El presente contrato tiene por objeto en que la empresa preste el servicio Público domiciliario de Aseo, a favor del usuario, en un inmueble siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la empresa lo permita; a cambio de un precio en dinero, el cual se determinara de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente. **CLAUSULA TERCERA.** El servicio de Aseo, y, por lo tanto, a tener como suscriptor cualquier persona capaz que los solicite, Siempre que sea Propietario (a), procederá o tenedor (a) del inmueble, o de una parte de él si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren la cláusula, quinta de este contrato. **CLAUSULA CUARTA. CONDICIONES DE LA SOLICITUD :** La solicitud para la prestación de servicio pueden presentarse por escrito o verbal, en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan reconocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial, identificarlo, identificarla naturaleza de sus actividades y estimar el consumo aquel el contrato daría lugar. Al recibir la solicitud uno de los funcionarios dejara constancia escrita de ellos, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto los formularios se ofrecerán a los suscriptores que deseen complementarlo directamente. La Empresa definirá durante los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se presenten arriba, y la fecha en que se comience la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas definiciones, se deberán informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La empresa en ningún caso tomará mas de cuarenta (40) días para dar respuesta, y esta siempre será motivada. **CLAUSULA QUINTA. CELEBRACIÓN:** El presente contrato se perfecciona cuando el propietario o quien legalmente utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la empresa así lo permitan, o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente contrato. **CLAUSULA SEXTA. CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se suministra el servicio público domiciliario de Aseo. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de lo bienes inmueble por adhesión o definición utilizados para hacer el servicio. **CLAUSULA SEPTIMA. COBRO DE TARIFAS ADEUDAS POR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS:** Las deudas derivadas del presente contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces o ejerciendo la Jurisdicción coactiva. (La segunda alternativa solo es aplicable a las empresas oficiales de servicios Públicos). La factura expedida por la empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestara merito ejecutivo. **CLAUSULA OCTAVA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** La empresa tendrá las siguiente Obligaciones a) suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para la cual se hizo la solicitud de acuerdo con los parámetros fijados por la Autoridades competentes y con la especificaciones técnicas de terminadas por la Empresa. Dicha Obligación se hace exigible a partir del momento en el que para la empresa sea técnicamente posible, es decir, a partir de la conexión del Servicio, la cual deberá realizarse dentro el término previsto a la cláusula cuarta de este contrato, del pago de los aportes por conexión por parte del suscriptor lo cual no podrá exceder de Quince (15) días ( la Empresa debe señalar términos razonables) a partir del momento en que la empresa le notifica el valor de los mismos, y el otorgamiento de un título valor para garantizar las factura, cuando la empresa lo requiera. b) facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con los parámetros y en los tiempos señalados por la ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. AL cabo de cinco meses de haber entregado las factura, las empresas no podrían cobrar bienes o servicios que no facturan por error, omisión o investigación de desviaciones significativa

frente al a consumo anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de los reglamentos y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquélla señalada por el primer vencimiento. d) permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el ministerio de desarrollo.

e) Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, conformidad con lo previsto en la cláusula décima séptima... f) en el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente al consumo anterior. l) Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniforme del presente contrato. g) Disponer en la sede de la empresa siempre las copias legibles de las condiciones uniformes de este contrato y del reglamento del usuario expedido por la empresa; el presente contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite. h) Recolectar y transportar, en forma permanente los residuos sólidos, provenientes del inmueble objeto del servicio por medio del vehículo a disposición y conductos legalmente autorizado por la empresa, así como realizar las disposiciones finales de los mismos de conformidad con las normas vigentes. h) Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio. i) restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscritor, una vez haya desaparecido el causal que le dio origen, se hayan cancelado los gasto de reinstalación de reconexión y se hayan satisfechos las demás sanciones en un termino no superior a .....días hábiles la empresa deberá establecer un plazo razonable de acuerdo con su capacidad técnica. j) Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 en la normas expedidas por la autoridades competentes.

**CLAUSULA NOVENA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO;** El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: A) A no cambiar las condiciones, ni la destinación del inmueble relector del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por la empresa el suscriptor deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización de la empresa para realizar cualquier cambio en las condiciones del inmueble y la empresa deberá dar tramite en la solicitud del termino superior de quince (15) días hábiles. b) Realizar el pago de los aportes de conexión. c) seleccionar los residuos sólidos entre Orgánicos e inorgánicos en recipientes u recolectores diferentes. Igualmente, tenerlos a disposición de las vías por donde transita el vehículo recolector en los días y horarios establecidos por la empresa. Cuando el Usuario o Suscriptor no cumpla con las normas de selección de residuos los encargados darán paso a no prestar el servicio en el instante, e) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumplido los requisitos legales. f) Solicitar duplicado a la Empresa en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no hayan llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago. g) Garantizar con un titulo valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos:..... (La empresa debe definir en caso de los cuales exigirá tal titulo) h) Dar aviso a la empresa a la empresa de la existencia de fallas o daños en el servicio, cuando éstos se presenten. i) Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto del corte por causa imputable al suscriptor o usuario, eliminar la causa que dio el origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reinstalación y reconexión en los que incurra la Empresa y satisfacer las demás necesidades previstas. j) Permitir a la empresa brindar las capacitaciones y utilizar los elementos propios del manejo de residuos para una adecuada prestación de servicio La persona que realice la prevención deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor; k) Pagar las multas impuestas por la Empresa, de acuerdo con las disposiciones vigentes. m) las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

**CLAUSULA DÉCIMA. DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:** Se entiende incorporados en el presente contrato los derechos que el favor de los suscriptores o usuario de la empresa, se encuentran consagrados en la ley 142 de 1994, demás disposiciones concordante y normas que las modifiquen, adiciones o subroguen. **CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA – PETICIONES, QUEJAS,**

**RECLAMOS Y RECURSOS:** El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el código contencioso administrativo y cuando no exista norma de dicho código o en la **LSPD**, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitaran sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario .En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) días de haber sido expedidas por la empresa .la empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. contra los actos en los cuales se niegan la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte,

facturación e imposición de multas que realice la empresa procede el curso de reposición y el de apelación en los casos que expresamente lo contempla la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a aquél en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o Usuario en la oficina de petición de quejas y reclamos ( PQR) (Debe identificarse la oficina encargada 2. 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 recursos oportuno. 3. El recurso de reposición contra los actos que resuelva las reglamentaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro los cinco (5) días siguientes hábiles a la fecha de conocimiento de la decisión .4. Estos recursos no requieren de prestación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. 5. La empresa podrá practicar prueba, cuando quien interpuso el recurso las hayan solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretaras de oficios. La práctica de dicha prueba se sujetará a lo previsto en el código contencioso administrativo. 6. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Si embargo para interponer los recursos contra el acto que decía la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no hayan sido objeto de recurso o de promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos. 7. El recurso de apelación, cuando hayan sido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentando ante la superintendencia de servicios Públicos domiciliarios. Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este termino, y salvo de que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora a que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que estos han sido resultado en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, petición, reclamo o recurso. Notificaciones: Los actos que residan las quejas y reclamaciones deberán constar por escrito si se notificarán en la misma forma en que se hayan presentados, a saber: Personalmente, por correo, por fax o por otro medio de comunicación similar. Aquellos actos que decidan los recursos y peticiones se notificarán de conformidad con lo previsto en el código contencioso administrativo. La empresa no suspenderá, terminara o contratará el servicio, hasta tanto hayan notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre recursos procedentes que hubiese sido interpuesto en forma oportuna salvo en los casos de suspensión. en interés del servicio. **CLAUSULA DECIMA TERCERA... FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua de un servicio de buena calidad, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere, el derecho al suscriptor o usuario desde el momento que se presente a la resolución del contrato, o su cumplimiento con sus reparaciones de que trata el artículo 137 de la ley 142 de 1994. La indemnización de perjuicios no procede cuando sea bajo existencia de fuerza mayor o caso fortuito. **CLAUSULA DECIMA CUARTA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** 1. Suspensión de común acuerdo el servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato siempre y cuando convenga en ellos la empresa y los terceros que pueden resultar afectados; o si lo solicita la empresa y el suscriptor y los usuarios vinculados, y los terceros que pueden resultar afectados por bienes en ellos para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del contrato, 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 empresa; acabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el contrato. 2. Suspensión en interés del servicio: Es la suspensión que efectúa la empresa para: a) hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ellos se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. B) evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se hayan empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos, los eventos anteriormente citados no construyen fallas en la prestación del servicio. 3. Suspensión por incumplimiento: la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos. A.) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la reconexión del servicio sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación, salvo que media reclamación o recurso interpuesto. B) 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 cancela el servicio con una cuenta de cobro adulterada. c) interferir en la utilización, operación y recolección y demás equipos necesarios para suministrar el servicio

Público domiciliario, sean de propiedad de la empresa de los suscriptores o usuarios. d) Impedir a los funcionarios, autorizado por la empresa y debidamente identificados, la recolección de los residuos sólidos, f) No hacer la selección de residuos sólidos entre Orgánicos e inorgánicos) Por Incumplimiento de las normas ambientales vigentes, .g) Las demás previstas en la ley 142 de 1994 y normas concordantes. 4. No procederán la suspensión por la causal establecida en el literal. h) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no hayan procedido hacer las recolecciones previstas, i) Entrega de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el escritor duplicado de la misma, no se le haya enviado. j) No facturar el servicio prestado, Si la empresa procede a la suspensión del servicio estando incurrida dentro de estas circunstancias, deberán reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario. k). La empresa, en el momento en que realice la suspensión del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el código contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación. l). Durante la suspensión ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. m). Haya o no suspendido, la empresa puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor o usuario. **CLAUSULA DECIMA QUINTA – TERMINACION DEL CONTRATO:**

La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicios en los siguientes eventos: a) Por mutuo acuerdo cuando lo soliciten un suscriptor o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que pueden resultar afectados; O si lo solicita la empresa, y el Suscriptor, los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación de contrato, se enviará comunicación a la persona 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 empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la Empresa no ha recibido oposición, se terminará el contrato. B) Incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la empresa o a terceros las siguientes: 1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios 2. Reincidencia en algunas de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula décima cuarta dentro de un periodo de dos (2) años. C) El no pago oportuno en la fecha que la empresa señale para el corte del servicio. D) Suspensión del servicio por un periodo continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la empresa. E) Domicilio del inmueble en el cual se prestaba el servicio. **PARAGRAFO 1.** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los literales. B) Numeral 1.) Y C) de esta cláusula cuando la empresa:

a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no hayan procedido hacer las reparaciones establecidas en el artículo 136 de la LISP. B) Entregue de manera importuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado. C) No factura el servicio prestado, Si la Empresa procede al corte del servicio estando incurrida dentro de circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario. **PARAGRAFO. 2.** La empresa, en el momento en que realice el corte del servicio deberá entregar una comunicación por escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el código contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación. **CLAUSULA DECIMA SEXTA – RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE:**

Para restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la Empresa incurra, así como satisfacer las demás sanciones previstas en el reglamento del usuario. **CLAUSULA DECIMA SEPTIMA – FACTURACIÓN:** La factura expedida por la empresa deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos: a) El nombre de la Empresa responsable de la prestación del servicio. b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio. C) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro. D) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio. E) Periodo de facturación del servicio. F) El cargo por unidad de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de reconexión, si es pertinente. G) los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiera lugar. H) Lectura anteriores del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible

medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse a la base promedio con la cual se liquida el consumo. I) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores. J) Valor y fecha de pago oportuno. En la factura podrán incluirse otro cobro a los que la empresa tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio pero esto se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la empresa, ésta cobrará El servicio Público Domiciliarios de Aseo, prestado directamente, así como los prestadores por otras personas prestadores de servicios Públicos Domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito según la tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales. Las facturas se entregaran, (mensualmente. Si se trata de inmuebles ubicados en zona Urbana o Rural Mensual, Si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, en cualquier hora y día hábil a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio en todo caso la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados del contrato con cinco (5) días de antelación de la fecha del primer vencimiento, mediante los mecanismo de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna en las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la Dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales la empresa deberá indicar el periodo y el sitio de entrega de la factura) **CLAUSULA DECIMA OCTAVA –TARIFAS.-** El valor del servicio de Aseo establecerá así. Con base en la tarifa establecida al estrato al que pertenece el suscriptor, **CLAUSULA DECIMA NOVENA- CONDICIONES DE PAGO:-** Las facturas que emitan en desarrollo de este contrato en cuanto incluyan solo valores por servicio de Aseo, deben ser pagas en las fechas establecidas: y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma facturada. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y de más aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas y en las Instalaciones de la empresa, (Oficina de Recaudo). Todo suscriptor o usuario esta en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado solo se imputara a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada. **CLAUSULA VIGESIMA.- INTERESES DE MORA:** En evento en el que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por conceptos de la prestación de servicio objeto del presente contrato, la empresa podrá aplicar intereses de mora sobre saldo insolutos, dentro de los parámetros establecido en la ley 45 de 1990 o las normas que la modifique, adicione o subroguen. **CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA. VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente contrato se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en el contrato en la ley.

**ROBINSON OCHOA GARCIA**  
Gerente

**Usuario o Suscriptor**  
**CC.**

*REPUBLICA DE COLOMBIA*  
*DEPARTAMENTO DEL CAQUETÁ*  
*MUNICIPIO DE CARTAGENA DEL CHAIRÁ*

*EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS FORMATO DE REGISTROS DE  
SUSCRIPTORES*

*FECHA* \_\_\_\_\_ *CÓDIGO DEL SUSCRITOR* \_\_\_\_\_

*NOMBRE* \_\_\_\_\_ *APELLIDOS* \_\_\_\_\_

*DIRECCIÓN* \_\_\_\_\_

*USO* \_\_\_\_\_ *ESTRATO* \_\_\_\_\_ *Nº DE MEDIDORES* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *SERVICIOS PRESTADOS: ASEO* \_\_\_\_\_