



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PARA USUARIOS INDUSTRIALES, COMERCIALES Y RESIDENCIALES POR PARTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S DE TAMESIS ANTIOQUIA

CLAUSULA PRIMERA.- DEFINICIONES: Para los efectos del presente contrato y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, se entiende que las siguientes expresiones significan:

- 1.1 **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S:** Empresa de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- 1.2 **ACOMETIDA DE ACUEDUCTO:** Derivación de la red local del servicio público que llega hasta el registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento, que de acuerdo con las técnicas usuales de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio.
- 1.3 **ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO:** Derivación de la red local del servicio público que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local. (Artículo 14.1 Ley 142 de 1994).
- 1.4 **CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Pérdida del derecho al servicio de acueducto que implica retiro de la acometida y del medidor.
- 1.5 **DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO:** Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos de facturación sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:
 - a. Treinta y cinco por ciento 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a treinta metros cúbicos (30 M3).
 - b. Sesenta y cinco por ciento 65% para usuarios con un promedio de consumo menor o igual a treinta metros cúbicos (30 M3).
 - c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse fuera de esos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

- 1.6 **FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Es la cuenta que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S entrega o remite al usuario, por causa del consumo en un lapso determinado, y demás servicios inherentes en desarrollo del presente contrato. (Artículo 14.9 Ley 142 de 1994).
- 1.7 **FUGA IMPERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble, detectables solamente mediante instrumentos apropiados, tales como geófonos.
- 1.8 **INMUEBLE:** Bien que cumple con las condiciones del Código Civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la Ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.
- 1.9 **MEDIDOR:** Dispositivo mecánico que mide el consumo que se hace del agua proveída por el acueducto. Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un solo contrato; colectivo cuando mide consumos realizados en desarrollo de más de un contrato; o en general, si es para medir consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tiene propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o urbanizaciones multifamiliares cerradas.
- 1.10 **PERIODO DE FACTURACION:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran los cuales se encuentran señalados en la cláusula décima octava del presente contrato.
- 1.11 **PETICION:** Acto de cualquier persona particular, suscriptor o no, dirigido a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S respecto de uno o más suscriptores en particular.
- 1.12 **QUEJA:** Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- 1.13 **RECLAMACION:** Es una actuación preliminar mediante la cual EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.
- 1.14 **RECONEXION:** Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había suspendido.
- 1.15 **RECURSO:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. (Artículo 154 Ley 142 de 1994).

- 1.16 **RED INTERNA:** Es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor.
- 1.17 **RED LOCAL:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando este no contradiga lo definido en la Ley 142 de 1994 (Artículo 14.17 Ley 142 de 1994).
- 1.18 **REINSTALACION:** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.
- 1.19 **SANEAMIENTO BASICO:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Artículo 14.19 Ley 142 de 1994).
- 1.20 **SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:** Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición, así como las actividades complementarias de que trata la Ley 142 de 1994 de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua. (Artículo 14.22 Ley 142 de 1994).
- 1.21 **SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta definición a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. (Artículo 14.23 Ley 142 de 1994).
- 1.22 **SUSCRIPTOR:** Persona con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de Servicios Públicos. (Artículo 14.31 Ley 142 de 1994).
- 1.23 **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Artículo 14.32 Ley 142 de 1994).
- 1.24 **SUSPENSION:** Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en este contrato, o en cualquiera de las normas vigentes relativas a servicios públicos domiciliarios.
- 1.25 **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Artículo 14.33 Ley 142 de 1994).

CLAUSULA SEGUNDA.- PARTES DEL CONTRATO: Son partes en el presente Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, quien en adelante se llamará **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S.** y los suscriptores. Los usuarios serán partes 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 éste en donde se presten los servicios públicos; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato, y por lo tanto usuarios; y los demás usuarios capaces, en los términos del Código Civil.

CLAUSULA TERCERA.- OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado por parte de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S en

favor del usuario, en un inmueble, dentro de la zona en la que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S esté dispuesta a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S lo permita, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

CLAUSULA CUARTA.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S esta dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado y por lo tanto, a tener como suscriptor, cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones a que se refieren las cláusulas tercera y quinta de este contrato.

CLAUSULA QUINTA.- CONDICIONES DE LA SOLICITUD: La solicitud para la prestación del servicio debe presentarse por escrito, en las oficinas de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S de modo personal, el suscriptor potencial debe identificarse e identificar la naturaleza de sus actividades. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones necesarias para la prestación del servicio la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esta de definición, se deberá informar al interesado, expresando los motivos y la fecha en que resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S podrá negar la solicitud por razones técnicas. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S en ningún caso tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta, y ésta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes (Art.9º. Resolución 06 de 1995 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico).

CLAUSULA SEXTA.- CELEBRACION DEL CONTRATO: El presente contrato se perfecciona cuando el propietario o quien 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S así lo permitan; o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

CLAUSULA SEPTIMA.- CESION DEL CONTRATO: Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del bien raíz urbana, al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El propietario del inmueble vendido

deberá informar a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S oportunamente la cesión que efectúe del presente contrato, en las oficinas de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S.

CLAUSULA OCTAVA.- COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS POR LA PRESTACION DEL SERVICIO: Las deudas derivadas del presente contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

CLAUSULA NOVENA.- OBLIGACIONES DE EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S tendrá las siguientes obligaciones:

a) Suministrar continuamente un servicio de Acueducto y/o Alcantarillado 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo 1, el cual se entiende forma parte integrante de este documento y aquellas estipulaciones y reglamentaciones que en el futuro se expidan y que regulen de manera uniforme la prestación de los servicios de Acueducto y/o Alcantarillado en un área homogénea o de características similares o especiales para cada caso; salvo fuerza mayor, caso fortuito, mantenimientos preventivos anunciados con la debida anticipación al usuario o racionamientos autorizados por las autoridades competentes del sector. La obligación de iniciar el suministro del servicio se hace exigible a partir del momento en el que para EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S sea técnicamente posible, es decir a partir de la conexión del servicio, la cual deberá realizarse dentro del término previsto en la cláusula quinta de este contrato, del pago de los aportes por conexión por parte del suscriptor, lo cual no podrá exceder de 32 días a partir del momento en que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S le notifica el valor de los mismos, salvo que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S haya otorgado plazos para amortizar dicho valor, y del otorgamiento de un título valor para garantizar las facturas, cuando EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S lo requiera, y mientras el inmueble cumpla con los requisitos técnicos necesarios exigidos por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S. **b)** Recolectar y transportar en forma permanentemente los residuos, especialmente líquidos provenientes del inmueble objeto del servicio, por medio de tuberías y conductos legalmente autorizados por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, así como realizar la disposición final de los mismos de conformidad con las normas vigentes. **c)** Medir los consumos o, en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en la cláusula décima novena y el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Salvo fuerza mayor no se podrá facturar a un inmueble con base en el promedio de su consumo por más de cuatro (4) períodos. **d)** Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario, 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 facturas, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

E.S.P. S.A.S, no podrá cobrar bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión o investigación de desviaciones frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento. **e)** Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas. **f)** Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con las normas legales vigentes y la Cláusula Décima Octava del presente contrato. **g)** Ayudar al suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. **h)** En el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. **i)** Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes del presente contrato. **j)** Disponer en las oficinas de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S de copias legibles de las condiciones uniformes de este contrato. **k)** Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo estipulado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. **l)** Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones, en un término no superior a dos (2) días hábiles para el evento de suspensión y cinco (5) días hábiles para el evento de corte. **m)** Tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos conforme a la cláusula Décima Tercera del presente contrato. **n)** Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público de Acueducto y Alcantarillado. **ñ)** Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por autoridades competentes.

CLAUSULA DECIMA- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

a) Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S o los demás miembros de la comunidad. **b)** Dar aviso por escrito a la empresa en los casos en los que se ensanche, reconstruya o reemplace por otra edificación el inmueble objeto del servicio, ya sea aumentando el área construida o cambiando de destino el inmueble con el fin de que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente artículo sin conocimiento de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. **c)** Realizar el pago de los aportes de conexión. **d)** Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S. Igualmente reparar y reemplazar dichos instrumentos,

cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. **e)** 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. **f)** Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales. **g)** Permitir la revisión de las instalaciones internas. 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 o usuario de manera escrita sobre el día y la hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno. **h)** En caso de no recibirse oportunamente, perderse o extraviarse la factura, el suscriptor y/o usuario deberá solicitar a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S un duplicado. El hecho de no recibir la factura no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender el pago. **i)** Garantizar con un título valor el pago de las facturas a cargo, cuando EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S lo requiera. Para tarifas de conexión, acometidas, aparatos de medición, construcción, extensión de redes y otras afines, igualmente a créditos superiores 30 salarios mínimos. **j)** Dar aviso inmediatamente a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S de la existencia de fallas o daños en el servicio, cuando estos se presenten. **k)** Para que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S restablezca el servicio suspendido, o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, éste último deberá eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reinstalación o reconexión en los que incurra EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, así como satisfacer las demás sanciones previstas. **l)** permitir a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado y técnicamente se requiera para la buena prestación del servicio. **m)** Permitir a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S el refiro del medidor y de la acometida, en caso de que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S lo requiera para el corte del servicio. **n)** pagar las cargas pecuniarias especiales a las que se refiere el artículo 116 del decreto 951 de 1989 y demás normas que lo aclaren, modifiquen o adicionen. **ñ)** Remediar en un plazo de dos (2) meses la causa de las fugas imperceptibles de agua detectadas en el interior del inmueble por parte de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S. **o)** Informar a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S en caso de que se produzca cesión del presente contrato. **p)** El suscriptor y/o usuario deberá dar aviso a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S cuando el predio vaya a estar desocupado por más de treinta (30) días. **q)** El suscriptor y/o usuario deberá dar aviso a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S en caso de demolición del predio y ponerse a paz y salvo por todo concepto. **r)** Acatar las reglamentaciones técnicas establecidas por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

S.A.S y por disposiciones legales, para tener derecho a la prestación del servicio de Acueducto y/o Alcantarillado. **rr)** Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succione el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto. **s)** Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado las sustancias prohibidas por los artículos 100 y 101 del decreto 951 de 1989 y demás normas que lo aclaren, modifiquen o adicionen. **t)** Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes. **PARAGRAFO:** EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S no asumirá responsabilidades derivadas de la construcción de las redes internas deficientes.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO: Se entienden incorporados en el presente Contrato los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: La propiedad de las redes, equipos, medidores y demás elementos que integran una acometida serán de quien los hubiese pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. Cuando EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilizan para prestar los servicios a que se refiere este contrato, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

CLAUSULA DECIMA TERCERA.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS: **1)** El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, 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 en dicho Código o en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela. Las quejas, peticiones y reclamos, se tramitarán sin formalidades en la oficina de atención al usuario ubicada en la Urbanización Poblado Campestre Manzana 3 Casa 23. **2)** En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S. **3)** EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. **4)** Si la decisión del reclamo por parte de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, es negativa, se le deberá indicar al usuario reclamante, las razones de hecho y de derecho que lo motivaron, el término y las condiciones dentro de las cuales podrá interponer los recursos. **5)** EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación para responder la petición, queja o recurso. Pasado este término sin que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S haya resuelto la reclamación, recurso o queja, se

entenderá que ha sido resuelto en forma favorable al suscriptor y/o usuario, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora o se haya requerido la práctica de pruebas. Para tal efecto EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S deberá declarar el silencio administrativo positivo, por medio de un acto motivado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento de los quince (15) días hábiles señalados, reiterándose que este evento se tipifica siempre y cuando no haya mediado demora auspiciada por el suscriptor, o se haya requerido la práctica de pruebas. **6)** Los actos que decidan las reclamaciones y quejas, deberán constar por escrito y se harán conocer y/o notificar del interesado en la misma forma como se hayan presentado, por escrito o verbalmente, por correo, por fax o por cualquier 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, o sea personalmente y cuando no fuere posible se hará por edicto. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en el interés del servicio. **7)** Los recursos se regirán por las siguientes reglas: Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación, que realice EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S proceden el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Para presentar recurso el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de la suma que no es objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. El recurso debe estar debidamente sustentado, expresando concretamente los motivos de inconformidad, las pruebas que pretende hacer valer y el nombre y la dirección del recurrente. El recurso de apelación se presenta ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, será subsidiario del de reposición y deberá ser resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. **8)** Los recursos contra los actos de negativa de contrato, facturación actos de suspensión, corte del servicio y terminación del contrato serán resueltos por el Director de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S. **9)** El trámite de las resoluciones de imposición de sanción por uso fraudulento del servicio de acueducto y/o alcantarillado y la resolución de los recursos interpuestos, se tramitarán de acuerdo con el procedimiento establecido por la Ley. La imposición de la sanción estará a cargo del empleado competente para tal efecto; el recurso de reposición será resuelto por el empleado que impuso la sanción y el recurso de

apelación será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARAGRAFO: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S no está obligada a proporcionar a los usuarios aquella información que la Ley en forma expresa califica como secreta o reservada.

CLAUSULA DECIMA CUARTA.- FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: El incumplimiento de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S en la prestación continua de un servicio de Acueducto y Alcantarillado de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el anexo No.1 del presente documento se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CLAUSULA DECIMA QUINTA.- SUSPENSION DEL SERVICIO: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S podrá suspender el servicio en los siguientes eventos:

1. **SUSPENSION DE COMUN ACUERDO:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S y el suscriptor y 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 suspensión del servicio, se enviará comunicación al inmueble donde se presta el servicio; al cabo de cinco días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.
2. **SUSPENSION EN INTERES DEL SERVICIO:** Es la suspensión que efectúa EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S para: a) Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de 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 haya 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 constituyen falla en la prestación del servicio.
3. **SUSPENSION POR INCUMPLIMIENTO DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** 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 suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que medie, reclamación o recurso interpuesto.
 - b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S.

- c) Dar al servicio público domiciliario de Acueducto y/o Alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, sin previa autorización de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S.
- d) Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin autorización previa de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S.
- e) Proporcionar de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o control, así como alterar el normal funcionamiento de estos.
- g) Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete o que los existentes no correspondan con los instalados por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S.
- h) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes, y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, sean de propiedad de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S o de los suscriptores o usuarios.
- j) Impedir a los funcionarios autorizados por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores siempre que se haya cumplido los requisitos previstos en el literal g) de la cláusula décima de este contrato.
- k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
- m) Conectar equipos sin la autorización de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S a las acometidas externas.
- n) Efectuar sin autorización de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- o) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- p) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994, normas concordantes y las que adicionen, modifiquen o reformen.

4. **NO PROCEDERA LA SUSPENSION DEL SERVICIO POR LA CAUSAL ESTABLECIDA EN EL LITERAL a)** de esta cláusula cuando EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S:
 - a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
 - b) Entrega de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma no se le haya enviado.
 - c) No factura el servicio prestado.
5. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, 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.
6. 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.
7. Haya o no suspensión, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento del incumplimiento imputable al suscriptor o usuario.

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- TERMINACION DEL CONTRATO: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

- a) Por mutuo acuerdo, cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S y los terceros que pueden resultar afectados; o si lo solicita EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que pueden resultar afectados convienen en ello.
 - b) Incumplimiento del contrato por un período 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S o a terceros las siguientes:
 1. El atraso en el pago de dos (2) facturas de servicios.
 2. Reincidencia en algunas de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la CLAUSULA DECIMA QUINTA dentro de un período de dos (2) años.
 - c) El no pago oportuno en la fecha que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S señale para el corte del servicio.
 - d) Suspensión del servicio por un período 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S.
- CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSION O CORTE:** para que AQUASERVICIOS restablezca el servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al

suscriptor o usuario, este último, deberá eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, cancelar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que incurra EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, así como satisfacer las demás sanciones previstas en el reglamento de usuarios.

PARAGRAFO: Para efectos de la reconexión en caso de la suspensión EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S restablecerá el servicio a más tardar a los dos (2) días hábiles siguientes al pago y que desaparezca la causal que dio origen a la suspensión y el suscriptor o usuario cancele los gastos de reconexión y demás sanciones impuestas por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S. En el caso de reinstalación por corte, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S restablecerá el servicio a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes al momento en que desapareció la causal que dio origen al corte, el suscriptor o usuario canceló los gastos de reinstalación y satisfizo las demás sanciones impuestas por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- FACTURACION: La factura expedida por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S contendrá, como mínimo los siguientes elementos:

- a) El nombre de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S como empresa responsable de la prestación del servicio o la empresa que haga sus veces.
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Dirección del inmueble donde se envía la cuenta de cobro.
- d) Clase de uso del servicio.
- e) Período de facturación del servicio.
- f) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.
- g) Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiese lugar.
- h) Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor de consumo si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
- i) La comparación entre el precio y monto de los consumos, con los que se cobraron en los seis (6) períodos inmediatamente anteriores.
- j) Valor de los subsidios si son del caso, o de los factores de sobreprecio, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen y reemplacen.
- k) Valor y fechas de pago oportuno.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero estos se distinguirán nitidamente, 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y alcantarillado, prestado directamente, así como los prestados por otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito, según las tarifas autorizadas y

publicadas de acuerdo con las disposiciones legales. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse éste último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado. Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día, 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/o usuarios vinculados al contrato con cinco (5) días calendario de antelación a la fecha del primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio.

CLAUSULA DECIMA NOVENA- IMPOSIBILIDAD DE MEDICION: Cuando sin acción u omisión de las partes, durante el período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor, durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores, medidos con instrumentos, de la misma o de otras empresas de servicios públicos, durante los últimos tres (3) períodos de facturación.
3. En cuanto al servicio de alcantarillado, por las dificultades técnicas en hacer mediciones individuales del consumo, este se estimará igual al consumo medido de agua para el período en mención.

CLAUSULA VIGESIMA.- CONDICIONES DE PAGO: Las facturas que se emitan en desarrollo de este contrato, y en cuanto incluyan sólo valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta; y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas y en los sitios indicados por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S para recibir dichos pagos en las oficinas de la cooperativa Confiar. Todo suscriptor o usuario está en la obligación de verificar que la factura emitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA.- INTERESES DE MORA: En el evento en que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del presente contrato, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S podrá aplicar interés de mora sobre saldos insolutos, dentro de los parámetros

establecidos en la ley 45 de 1990 o las normas que la modifiquen, adicionen o subroguen.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA- 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 presente contrato y en la Ley.

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA.- REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO: El presente contrato es de los llamados por la Ley de "adhesión" y hacen parte de él, no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S aplica de manera uniforme en la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, la Ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y las demás normas que las modifiquen, sustituyan y las reglamenten, las disposiciones de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA. MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca al presente contrato por parte de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser notificada a través de medios de circulación o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S y cualquiera de las otras personas que sean parte del contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de un árbitro único, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio de Candelaria (Valle) y el proceso no deberá durar más de seis (6) meses.

ANEXOS: Hacen parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo de Condiciones Técnicas del Servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Para todos los efectos legales, se tendrá como domicilio calle 10 No. 9 – 51 primer piso.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S, el día..... De. De 2013

ANEXO 1

CONDICIONES TECNICAS

1. SERVICIO DE ACUEDUCTO

1.1 CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S prestará el servicio durante 24 horas diarias, con la siguientes excepciones:

- a) Daños en las redes de distribución. Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar antes de 18 horas, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S se compromete a suministrar agua en carro tanques u otros sistemas de transporte idóneos.
- b) Suspensiones programadas por mantenimientos a redes, estaciones de bombeo y plantas de potabilización. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S se compromete a avisar con una antelación de 24 horas a la suspensión.
- c) Por razones de disminución ostensible o incremento en los niveles de las fuentes de abasto y desmejoramiento de la calidad, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S presentará a la ciudadanía un plan de

contingencia en el cual se estipularán los horarios de racionamiento.

d) En los casos de fuerza mayor.

e) En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal, el servicio de acueducto se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas.

1.2 CALIDAD DEL AGUA: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S suministrará agua potable, cumpliendo todas las reglamentaciones de calidad estipuladas en las Normas Nacionales vigentes, Decreto 475 de 1978 del Ministerio de Salud.

1.3 PRESION DEL SUMINISTRO: El servicio se prestará con una presión mínima de 15 mts. De columna de agua en el punto de derivación de la red matriz a la acometida domiciliaria.

2. SERVICIO DE ALcantarillado

2.1 CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S prestará el servicio durante las 24 horas conforme a las Reglamentaciones Nacionales existentes. Para la etapa II de la urbanización Poblado Campestre, en donde aún no se cuenta con la infraestructura necesaria para el bombeo de aguas residuales y lluvias, la calidad del servicio de remoción de aguas residuales y aguas lluvias, estará sujeta a deficiencias. Esta reducción en la calidad del servicio se eliminará cuando quede terminada toda la infraestructura de alcantarillado y la pavimentación de sus vías.

2.2 CALIDAD DE LAS AGUAS RESIDUALES: El usuario que haga uso del servicio de alcantarillado deberá cumplir con las normas vigentes sobre descargas de vertimientos. El usuario se compromete a descargar aguas residuales, que no contengan materiales que obstruyan y/o corroan y/o incrusten y/o reduzcan la capacidad de los componentes del sistema de alcantarillado, o que afecten los procesos que se realicen en la planta de tratamiento de aguas residuales. Igualmente se prohíbe la descarga a la red de sustancias, elementos o compuestos, que por razón de su naturaleza o cantidad, bien sea solos o por interacción con otras sustancias, produzcan efectos explosivos o tóxicos o incendios.

Para efectos de verificar la calidad de las descargas al sistema, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S podrá hacer monitoreo a las redes de alcantarillado. En los casos en los cuales se identifiquen situaciones anormales en las descargas, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. S.A.S hará uso de las herramientas legales para conseguir una inmediata solución.

SUSCRIPTOR

REPRESENTANTE LEGAL
