



**LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ANGOSTURA S.A. E.S.P**

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE ANGOSTURA ANTIOQUIA

CLÁUSULA 1ª . DEFICINICIONES. Para los efectos de éste contrato se adoptan las siguientes definiciones:

Acometida de Acueducto: Derivación de la red local de distribución del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble.

Corte. Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor; este se restablecerá cuando el suscriptor o usuario elimine la causa y efectúe los demás actos que den derecho al restablecimiento (artículo 142, ley 142 de 1994).

Petición: Es una actuación por medio de la cual el suscriptor o usuario solicita información a una persona prestadora de servicios públicos.

Queja: Es el 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 o condiciones en que se ha prestado el servicio (artículo 45, decreto 1842/91).

Reclamación. Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142/94 y el código contencioso administrativo.

Reconexión. Restablecimiento del servicio de un inmueble al cual se le ha suspendido.

Recurso. Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o a la ejecución del contrato.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Artículo 14.31 Ley 142 / 94).

Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Art. 14.32 Ley 142 / 94).

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en este contrato, o en cualquiera de los normas vigentes, relativas a servicios públicos domiciliarios. (Artículo 1º decreto 951 de 1989).



LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ANGOSTURA S.A. E.S.P

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se denomina también consumidor (Art. 14.33 Ley 142/94).

CLÁUSULA 2ª. OBJETO DEL CONTRATO. El Objeto de este contrato consiste en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble, a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se le de al servicio. Las Cláusulas de este contrato son condiciones uniformes que han de regir la relación entre La Empresa de Servicios Empresa y todos los suscriptores actuales y potenciales.

CLÁUSULA 3ª. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ANGOSTURA S.A ESP

1. Suministrar agua potable al inmueble, en forma continua, de acuerdo con los parámetros de calidad, eficiencia y seguridad establecidos por las autoridades competentes, desde el momento en el que para la Empresa. sea técnicamente posible y de parte del suscriptor se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, cuando se haya realizado la conexión, instalado el medidor, pagado la tarifa de conexión, y otorgado un título valor para garantizar el pago de las facturas, cuando la Empresa lo requiera.
2. Recolectar y transportar en forma permanente, los residuos, especialmente líquidos, por medio de tuberías y conductos.
3. Medir o calcular los consumos reales o estimados con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos.
4. Facturar el servicio de acuerdo con los parámetros y en los periodos señalados por la Ley o por la Comisión Reguladora. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, La Empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega la factura, la señalada para el primer vencimiento.
5. Ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.
6. Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual: al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.
7. Entregar las facturas conforme a lo establecido en la cláusula 11ª. de este contrato.
8. Tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos conforme a la cláusula 6ª. De este contrato.
9. Restablecer el servicio conforme a la cláusula 9ª de éste



LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ANGOSTURA S.A. E.S.P

contrato. 10. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falta en la prestación del servicio, de conformidad con la cláusula 13ª. De este contrato. 11. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 4ª. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO. 1. No dar a estos servicios públicos domiciliarios un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa, ni ensanchar, reconstruir o reemplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a la Empresa con quince (15) días de antelación; la Empresa responderá en un término no superior a quince (15) días. En todo caso la Empresa aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso. 2. Hacer el pago de conexión y pagar los excedentes cuando haya cambiado el uso, de acuerdo a la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes, y en el momento en que la Empresa lo estipule. 3. Adquirir, presentar a la Empresa para su calibración, instalar, mantener, reparar o reemplazar, cuando éstas lo requieran, los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por ellas. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar el medidor, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. 4. Permitir a la Empresa el retiro, cambio, revisión o reparación de acometida y medidor, cuando ésta no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos de tales obras. 5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. 6. Permitir la revisión de instalaciones internas. 7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales. 8. Dar aviso a la Empresa cuando la factura no haya llegado oportunamente. 9. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando la Empresa lo requiera. 10. Permitir a la Empresa el retiro del medidor y de la acometida, en caso de que lo requieran para el corte del servicio o para revisión. 11. Pagar las multas impuestas por la Empresa, de acuerdo con las disposiciones vigentes. 12. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes-

CLÁUSULA 5ª PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien los hubiere pagado, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, en 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.



LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ANGOSTURA S.A. E.S.P

CLÁUSULA 6ª QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS. El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán sin formalidades, en la Oficina de Atención al Usuario. La Empresa suministra formatos a los suscriptores o usuarios; sin embargo, su uso no será obligatorio. Los recursos se regirán por las reglas siguientes: 1. Contra los actos de la Empresa. con los cuales éstas nieguen la prestación del servicio. Y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que la Empresa ponga de S.P.D. el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el Jefe de la Dependencia que haya decidido la petición, queja o reclamación. 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 recurso oportuno. 3. El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso procede n reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Empresa. 4. Estos recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aun que se emplee un mandatario. 5. No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con ésta. El suscriptor o usuario sólo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis (6) meses. 6. Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos la Empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto de forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

CLÁUSULA 7ª. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. 1. De común acuerdo. Cuando lo solicite el suscriptor o usuario, si convienen en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados. 2. Por fuerza mayor o caso fortuito. 3. En interés del servicio. Para: 3.1 Hacer reparaciones técnicas, mantenimiento periódico y racionamiento por fuerza mayor, dando aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan. 3.2 Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriores no constituyen falla en la prestación del servicio. 4. Por incumplimiento del suscriptor o usuario. Además de los eventos establecidos por la Ley 142 de Servicios públicos domiciliarios, en los siguientes casos: 4.1 No pagar en la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, salvo que exista reclamación o



LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ANGOSTURA S.A. E.S.P

recurso interpuesto. 4.2 Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa 4.3 Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa . o ensanchar, construir o remplazar el inmueble con otra edificación, sin dar aviso a esta. 4.4. Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. 4.5. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin autorización previa de la Empresa. 4.6 aumentar sin autorización de la Empresa los diámetros de las cometidas. 4.7. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de estos. 4.8. Dañar, retirar, o cambiar el equipo de medida. 4.9 Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el Banco respectivo, salvo que exista causa justificada del no pago, sin perjuicio de las sanciones legales pertinentes o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada. 4.10 Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Empresa o de los suscriptores o usuarios. 4.11. Impedir a los funcionarios autorizados por la Empresa debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores. 4.12. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición. 4.13. No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones internas, que por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio, exijan la Empresa de acuerdo con las normas vigentes. 4.14. Conectar equipos sin autorización de la Empresa a las acometidas. 4.15 Efectuar, sin autorización de la Empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. 4.16 Incumplir las normas ambientales vigentes en el Municipio y las relativas al control de vertimientos.

Parágrafo. Haya o no suspensión, la Empresa puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes de este contrato le conceden, en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario.

CLÁUSULA 8ª. CORTE DEL SERVICIO. Habrá lugar a éste por: 1. El no pago oportuno en la fecha que la Empresa señale en la factura para el corte de los servicios. 2. Reconexión no autorizada del servicio, por más de dos veces consecutivas, siempre que no se haya eliminado la causa de la suspensión. 3. Incurrir por más de dos veces en la adulteración de conexiones o aparatos de medición o de control o en alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

CLÁUSULA 9ª. SANCIONES PECUNIARIAS. En caso de fraude comprobado la ESPD podrá imponer multas hasta de un S.M.L.M.V, según sea el caso, previa aprobación de la Junta Directiva y agotado el procedimiento de visita y descargos.



**LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ANGOSTURA S.A. E.S.P**

CLÁUSULA 10ª. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Cuando la suspensión o el corte sean imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la Empresa incurra y pagar las demás sanciones previstas en la Ley y en este contrato.

CLÁUSULA 11ª. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Existe en los siguientes casos: 1. cuando la Empresa no cumpla con la prestación continua del Servicio objeto de este contrato. 2. cuando después de cinco (5) días hábiles, contados a partir del momento en que el suscriptor o usuario haya eliminado la causa de la suspensión o corte, haya dado aviso a la Empresa y esta no haya establecido el servicio. Dichas fallas darán derecho al suscriptor o usuario desde el momento en el que ella se presente, a la terminación unilateral del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones. A) que Únicamente se le cobre el consumo, o la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la Empresa B) a la indemnización de perjuicios que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo promedio de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario, mas el valor de las inversiones o gastos en el que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito o si la suspensión ocurre por algunas de las causales de suspensión señaladas en la cláusula 7ª de éste contrato. No podrán acumularse a favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que de lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la Empresa por las autoridades, si tiene la misma causa.

CLÁUSULA 12ª. FACTURAS. En ellas la Empresa cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales, las multas impuestas por la Empresa y aquellos servicios de otras empresas de Servicios Públicos con las que se haya celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento. Estas tendrán, como mínimo, la siguiente información: 1. El nombre. 2. La dirección del inmueble. 3. Clase de uso del servicio y estrato socioeconómico, cuando es residencial. 4. Periodo de facturación del servicio. 5. el cargo por unidad de S.P.D. de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente. 6. Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar. 7. La lectura anterior del medidor de consumo y la lectura actual. Cuando sin acción u omisión de las partes durante un periodo, no sea posible medir el consumo, deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida este. 8. El consumo en unidades físicas de las últimas seis (6) facturaciones. En



LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ANGOSTURA S.A. E.S.P

su defecto deberá aparecer el promedio del consumo en unidades correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses. 9. Valores y fechas de pago con recargo y sin él.

CLÁUSULA 13ª. INTERESES POR MORA. En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, la Empresa podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto a la Ley 45/90.

CLÁUSULA 14ª. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Estas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes, o ejerciendo la jurisdicción coactiva.

CLÁUSULA 15ª. VIGENCIA DEL CONTRATO. Existe contrato de servicios públicos desde que la Empresa defina las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utilice un inmueble determinado, solicite recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la Empresa. Este contrato se entiende celebrado a término indefinido, la Empresa solo podrá terminarlo por las causales previstas en la Ley y en este contrato.

CLÁUSULA 16ª. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Podrá ponerse fin al contrato:

1. Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecten convengan en ello.
2. Por parte de la Empresa, cuando se compruebe fraude del suscriptor o usuario respecto de la solicitud del servicio o en la factura.
3. Por solicitud del suscriptor o usuario, siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.
4. Por la demolición del inmueble, cuando la Empresa lo considere conveniente y sin perjuicio de los derechos de éste.
5. Por parte del suscriptor cuando la Empresa incurra en falla en la prestación del servicio.
6. Por los demás motivos establecidos en la Ley.

CLÁUSULA 17ª. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN. En este evento la Empresa Pondrá fin al suministro del servicio y retirará las acometidas y medidores del inmueble. Para obtener nuevamente el servicio, deberá adelantar todos los trámites necesarios como si fuera un nuevo usuario.

DISPOSICIÓN FINAL. Hacen parte de este contrato y entienden incorporadas a él, la Ley 142/94, de servicios públicos domiciliarios, y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las cláusulas especiales que se pacten con los usuarios y las normas del código del comercio y del código civil en cuanto sean pertinentes.

Angostura, septiembre 09 de 2009