

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

**CLÁUSULA PRIMERA - DEFINICIONES:** Para los efectos del presente documento, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1.994, se entiende que las siguientes expresiones significan:

**1.1 Persona prestadora:** EMPRESAS PÚBLICAS DE CAÑASGORDAS S.A. E.S.P. NIT 900.383.243-0

**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. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

**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 (Art 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, si la facturación es *bimestral*, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: a) 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos; b) 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 metros cúbicos; 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. Parágrafo: en zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. (Art. 8o. Resolución 06 de 1995 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y normas que la modifiquen o reformen.

**1.6 Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que la persona prestadora entrega o remite al usuario, por causa del consumo en un lapso determinado, y demás servicios inherentes en desarrollo del presente documento. (Art. 14.9 Ley 142 de 1.994)

**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 sólo contrato; colectivo cuando mide consumos realizados en desarrollo de más de un contrato; o general, si es para medir consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tienen 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 Período de facturación:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. Para los efectos del contrato será de..... (*La persona prestadora debe completar según los ciclos de facturación que emplee*).

**1.11 Petición:** Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la persona prestadora, 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 la persona prestadora 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 Reclamación:** Es una actuación preliminar mediante la cual la persona prestadora 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 1.994, en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.

**1.14 Reconexión:** 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 la Persona prestadora 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. (Art. 154 Ley 142 de 1.994)

**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. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Art. 14.16 Ley 142 de 1.994)

**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.

**1.18 Reinstalación:** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

**1.19 Saneamiento básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1.994)

**1.20 Servicio público domiciliario de acueducto :** Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición, así como las actividades complementarias de que trata la Ley 142 de 1.994 de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua. (Art. 14.22 Ley 142 de 1.994)

**1.21 Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección municipal 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. (Art. 14.23 Ley 142 de 1.994)

**1.22 Suscriptor:** Persona con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Art. 14.31 Ley 142 de 1.994).

**1.23 Suscriptor Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Art. 14.32 Ley 142 de 1.994).

**1.24 Suspensión:** 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. (Art. 14.33 Ley 142 de 1.994)

**CLÁUSULA SEGUNDA - PARTES EN EL CONTRATO:** Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora 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.

**CLÁUSULA TERCERA - OBJETO:** El Contrato tiene por objeto el que la persona preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del usuario, en un inmueble, dentro de la zona en la que la persona prestadora esté dispuesta a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la persona prestadora lo permita, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente. *(La persona prestadora indicará la zona en la que está dispuesta a prestar el*

*servicio y podrá excluir ciertas zonas o establecer que el inmueble tiene que cumplir con ciertas condiciones de acceso).*

**CLÁUSULA CUARTA - CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR:** La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor, cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas tercera y quinta de este documento.

**CLÁUSULA QUINTA - CONDICIONES DE LA SOLICITUD:** La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial, identificarlo, identificar la naturaleza de sus actividades. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán a los suscriptores que deseen completarlos directamente. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La Persona prestadora, definirá, dentro de los **quince (15)** días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan arriba, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas definiciones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La persona prestadora podrá negar la solicitud por razones técnicas. La persona prestadora 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 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes (Art. 9o. Resolución 06 de 1995 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico).

**CLÁUSULA SEXTA - CELEBRACIÓN:** El CSP 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 la persona prestadora así lo permita.; o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

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

**CLÁUSULA OCTAVA - COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. *(La segunda alternativa sólo es aplicable a las empresas oficiales de servicios públicos).* La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

**CLÁUSULA NOVENA - OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** La persona prestadora tendrá las siguientes obligaciones:

a) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo I, el cual se entiende forma parte integrante de este documento. La obligación de iniciar el suministro del servicio se hace exigible a partir del momento en el que para la persona prestadora sea técnicamente posible, es decir, a partir de la conexión del servicio, la cual debe realizarse dentro del término previsto en la cláusula quinta de este documento; del pago de los aportes por conexión por parte del suscriptor, lo cual no podrá exceder de ..... días a partir del momento en que la persona prestadora le notifica el valor de los mismos, salvo que la persona prestadora haya otorgado plazos para amortizar dicho valor; y del otorgamiento de un título valor para garantizar las facturas, cuando la persona prestadora lo requiera. (La persona prestadora lo requiera debe señalar términos razonables). b) Recolectar y transportar, en forma permanente los residuos, especialmente líquidos *provenientes del inmueble objeto del servicio*, por medio de tuberías y conductos legalmente autorizados por la Persona Prestadora, 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 el Artículo 146 de la ley 142 de 1.994 y en la cláusula décima novena de este contrato. Salvo fuerza mayor, no se podrá facturar a un inmueble con base en el promedio de su consumo por más de dos (2) períodos si la facturación se realiza bimestralmente, y cuatro (4) períodos si ésta es mensual. d) 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 señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquélla 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 definidas por el Ministerio de Desarrollo. f) Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con lo previsto en la cláusula décima octava. 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 CSP j) Disponer en la sede de la Persona prestadora de copias legibles de las condiciones uniformes del CSP y del Reglamento de Usuarios expedido por la Persona prestadora; el CSP adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite k) Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio 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 días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte m) Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio n) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1.994 y en las normas expedidas por las Autoridades Competentes.

**CLÁUSULA DÉCIMA - 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 la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad. b) Dar aviso por escrito a la persona prestadora 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 la persona prestadora 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 la persona prestadora, 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 la persona prestadora, siempre que hayan sido autorizadas por el Ministerio de Desarrollo. 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, la persona prestadora 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) Solicitar duplicado a la Persona prestadora en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago. h) Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: .....(La Persona prestadora debe definir los casos en los cuales exigirá tal título) i) Dar aviso a la persona prestadora de la existencia de fallas o daños en el servicio, cuando éstos se presenten. j) Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reinstalación o reconexión en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás sanciones previstas k) Permitir a las personas prestadoras el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. l) Permitir a las personas prestadoras el retiro del medidor y de la acometida, en caso de que las personas prestadoras lo requieran para el corte del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. m) 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 hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno n) Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto. ñ) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1.994 y en las normas expedidas por las Autoridades Competentes.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:** Se entienden incorporados en el CSP los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1.994, demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán de quien los hubiere 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 CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la Persona prestadora construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES 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 en 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 tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la persona prestadora. La Persona prestadora 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 niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de multas que realice la Persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en 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 persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario en las oficinas de \_\_\_\_\_ (Debe indicarse 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 recurso oportuno 3. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a la fecha de conocimiento de la decisión. 4. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. 5. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. 6. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco períodos. 7. El recurso de apelación, cuando haya\_sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para responder las quejas, peticiones y recursos, la persona prestadora 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 auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable\_respecto de quien los interpuso (Art. 123 Decreto 2150 de 1995).

Notificaciones: Los actos que decidan las quejas y reclamaciones deberán constar por escrito y se notificarán en la misma forma en que se hayan presentado, a saber: personalmente, 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.

La Persona prestadora 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 interés del servicio.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El incumplimiento de la Persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo I 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 su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994.\_El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - 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 convengan en ello la Persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Persona prestadora, 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 a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del Servicio: Es la suspensión que efectúa la Persona prestadora para: a.) hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello 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 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. 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 suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de tres períodos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.
  - b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Persona prestadora.
  - c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado con la Persona prestadora, sin previa autorización de la Persona prestadora.
  - d) Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de la Persona prestadora.
  - e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
  - f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de 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 cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
  - i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Persona prestadora o de los suscriptores o usuarios.
  - j) Impedir a los funcionarios, autorizados por la Persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el literal m) de la Cláusula Décima de este documento.
  - k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
  - l) Conectar equipos sin la autorización de la Persona prestadora a las acometidas externas.
  - m) Efectuar sin autorización de la Persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
  - n) Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos.
  - ñ) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
    - o) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor o usuario.
    - p) Las demás previstas en la ley 142 de 1.994 y normas concordantes.
4. No procederá la suspensión del servicio por la causal establecida en el literal a) de esta cláusula cuando la Persona prestadora:
  - a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la LSPD.
  - 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 prestadoSi la Persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

5. La Persona prestadora, 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, la persona prestadora 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** La Persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

- a) Por mutuo acuerdo cuando lo soliciten un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, 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 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 persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

- b) Incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la Persona prestadora o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a la Persona prestadora o a terceros las siguientes:

1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios
  2. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA dentro de un período de dos (2) años
- c) El no pago oportuno en la fecha que la Persona prestadora 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 la Persona prestadora.
  - e) Demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

**PARÁGRAFO 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 Persona prestadora:

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la LSPD.
- b) Entregue 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

Si la Persona prestadora procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

**PARÁGRAFO 2.-** La Persona prestadora, en el momento en que realice el corte 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la persona prestadora incurra, así como satisfacer las demás sanciones previstas en el Reglamento de Usuarios.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - FACTURACIÓN:** La factura expedida por la persona prestadora deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- a) El nombre de la persona prestadora 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) 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 hubiere lugar.
- h) Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
- 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 de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- k) Valor y fechas de pago oportuno.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos 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 Persona prestadora, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, prestados 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 este 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 \_\_\_\_\_ (*mensual o bimestralmente*), si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o \_\_\_\_\_ (*mensual, bimestral o trimestral*) 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 al contrato con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos 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 Persona prestadora deberá indicar el período, el sitio de entrega de la factura y la fecha máxima de entrega de la misma, de tal manera que éstos tengan conocimiento del momento en el que deben recibir la factura, y en caso contrario, soliciten duplicado de la misma.)*

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN:** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un 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 tres 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 personas prestadoras de servicios públicos, durante los últimos tres períodos 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.

De no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

Los mismos procedimientos se aplicarán cuando la persona prestadora acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

3. En cuanto al servicio de alcantarillado, por las dificultades técnicas en hacer mediciones individuales del consumo, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA - CONDICIONES DE PAGO:** Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP, y en cuanto incluyan solo 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

.....(La Persona prestadora debe indicar los sitios donde se pueden realizar los pagos: instalaciones de la persona prestadora, bancos, etc.)  
Todo suscriptor o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA 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 CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos, dentro de los parámetros establecidos en la Ley 45 de 1.990 o las normas que la modifiquen, adicionen o subroguen.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - VIGENCIA DEL CONTRATO:** El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:** Hacen parte del CSP la Ley 142 de 1.994, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y la reglamenten, el Reglamento de Usuarios expedido por la Persona prestadora y las normas del Código Civil y del Código de Comercio, que no sean contrarias.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - MODIFICACIONES:** Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de la Persona prestadora, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que 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 en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos

o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Art. 79.15 de la Ley 142 de 1994).

**ANEXOS.-** Hace 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.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día xxxxxxxx de xxxxxxxx

**FERNEY EUGENIO RUIZ URREGO**

*Gerente y representante legal*

**EMPRESAS PÚBLICAS DE CAÑASGORDAS S.A. E.S.P. NIT 900.383.243-0**

*Prestadora*