

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001
		Página 1 de 44

## **CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una Empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene esta ley.

Las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el suscriptor podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la unidad, en la forma en que lo determinen las comisiones, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

**CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.** Existe contrato de servicios públicos desde que la Empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la unidad.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001
		Página 2 de 44

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI

### LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN VICENTE DE CHUCURI “MANANTIALES DE CHUCURI”

#### DISPOSICIONES GENERALES.

Cláusula 1. **Objeto.** El Contrato tiene por objeto que el **OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE S SAN VICENTE DE CHUCURI - LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN VICENTE DE CHUCURI “MANANTIALES DE CHUCURI”**-, (en adelante la se llamara la persona prestadora) preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

**Parágrafo.** Cualquier cambio en el uso del predio o modificación del inmueble deberá ser informado por el suscriptor o usuario a la empresa, para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

**Cláusula 2. Definiciones.** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 3 de 44

2. **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

3. **Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>.

En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

4. **Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la Persona Prestadora y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

5. **Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

6. **Reconexión:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.

7. **Reinstalación:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.

8. **Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 4 de 44

9. **Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

10. **Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

11. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

12. **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

13. **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

14. **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

**Cláusula 3. Partes.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

**Cláusula 4. Solidaridad.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

**Cláusula 5. Régimen Legal del Contrato.** El contrato de servicios públicos se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios,

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Página 5 de 44

por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

**Parágrafo.** La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

**Cláusula 6. Vigencia del contrato.** El CSP se entiende celebrado por un término por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la ley, que no sean contrarias.

**Cláusula 7. Condiciones del suscriptor y/o usuario.** La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a 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 primera y octava de este documento.

**Cláusula 8. Solicitud del servicio.** 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 identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

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 de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. 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 esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, 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 decisiones, 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 debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 6 de 44

cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 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 y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

**Cláusula 9. Perfeccionamiento.** El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

**PARÁGRAFO.** No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

**Cláusula 10. Publicidad.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, la Persona prestadora, debe disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

**PARÁGRAFO 1o.** El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 7 de 44

**PARÁGRAFO 2o.** En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

## ***CAPITULO II.***

### ***De las Obligaciones y Derechos de las Partes***

**Cláusula 11. Obligaciones de la persona prestadora.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 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 y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Página 8 de 44

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado
7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11. Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás medidas de suspensión a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a 24 horas siguientes, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.
14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 9 de 44

15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la Persona Prestadora que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La Persona Prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001
		Página 10 de 44

24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley
26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones
27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios ACREDITADOS POR LA ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACION COMPETENTE.
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
31. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la persona prestadora.

**Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario,

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 11 de 44

dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, se podrá Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando se le conceda plazo especial para el pago o se le refinancien obligaciones en mora, de conformidad con la reglamentación del prestador.
11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas de suspensión previstas en la cláusula 27 del presente contrato.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 12 de 44

12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
15. En el caso de multiusuario sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
17. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente según los lineamientos del decreto 1594 de 1984.
19. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la persona prestadora lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, La persona Prestadora podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
20. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 13 de 44

**Cláusula 13. Derechos de las partes.** Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**Cláusula 14. Derechos de la persona prestadora.** Constituyen derechos de la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer las medidas de suspensión en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

**Cláusula 15. Derechos del suscriptor y/o usuario.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 14 de 44

3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la Persona Prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 15 de 44

14. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 16 de 44

27. A que se le afore o se le mida.

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

**PARÁGRAFO.** Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presenta cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente párrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

### ***CAPITULO III Facturación***

**Cláusula 16. Principio general de facturación.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

**Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas.** La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001 Página 17 de 44

8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La 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.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

**PARÁGRAFO.** Adicionalmente en el caso de multiusuario, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

Cláusula 18. **Facturación y pago de otros cobros y servicios.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico.

**PARÁGRAFO 1o.** Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la persona prestadora recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 18 de 44

**PARÁGRAFO 2o.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las medidas de suspensión aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

**Cláusula 19. *Período de facturación.*** Las facturas se entregarán mensualmente, dentro del periodo de facturación inmediatamente siguiente al que se factura, dentro de los primeros quince (15) días del mes y como mínimo cinco (05) días hábiles de vencimiento, mediante unos mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Cualquier modificación definitiva en la periodicidad de entrega de las facturas será informada a los suscriptores o usuarios con una antelación de por lo menos un (1) mes.

**PARÁGRAFO.** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

**Cláusula 20. *Sitio de entrega de la factura.*** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

**Cláusula 21. *Imposibilidad de medición.*** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, 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 y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si 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 y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 19 de 44

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

**PARÁGRAFO 1o.** En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**PARÁGRAFO 2o.** En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**PARÁGRAFO 3o.** La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en esta.

**Cláusula 22. Cobro de sumas adeudadas.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, esto es los jueces civiles. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

**PARÁGRAFO.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

#### **CAPITULO IV**

##### **Suspensión y Reinstalación del Servicio**

Cláusula 23. **Suspensión del servicio.** Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. **Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y 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

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 20 de 44

de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

**2. Suspensión en interés del Servicio:** La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

- a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios;
- b. Para 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 y/o usuario pueda hacer valer sus derechos;
- c. Por orden de autoridad competente.

**4. Suspensión por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/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 en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994;
- 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 o convenido con la Persona prestadora;
- d. Realizar modificaciones en las acometidas, 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 estos;
- 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;

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 21 de 44

- 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 y/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 numeral 11.15 de la cláusula décimo primera de este contrato;
- 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. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio
- o. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario;
- p. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición;
- q. Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

**PARÁGRAFO.** En caso de suspensión del servicio, la persona prestadora dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**Cláusula 24. *Imprudencia de la suspensión.*** No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora:

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 22 de 44

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley de Servicios Públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.
2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
3. No facturó el servicio prestado.

Si la persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

**Cláusula 25. Procedimientos para suspensión.** Para suspender el servicio, la persona prestadora deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

**Cláusula 26. Reinstalación del servicio.** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las medidas de suspensión a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, a que haya desaparecido la causa que dio origen a la suspensión del servicio. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

## **CAPITULO V**

### **Obligaciones accesorias y falla del servicio**

**Cláusula 27. Medidas de Suspensión.** La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas de suspensión a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de las obligaciones que estos tienen, en los términos de la Constitución, la ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes medidas de suspensión, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 23 de 44

1. **Incumplimiento de obligaciones pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

- a. Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;
- b. Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 29 del Decreto 302 de 2000;
- c. Intereses moratorios en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

2. **Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:

- a. Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;
- b. Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

**PARÁGRAFO 1o.** En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la persona prestadora por tales conceptos.

**PARÁGRAFO 2o.** Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula 21 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

Cláusula 28. **Procedimiento para la imposición de medidas de suspensión derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** Para la imposición de las medidas de suspensión previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 24 de 44

Por lo tanto el procedimiento sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del usuario.

**Cláusula 29. Interés de mora.** En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales 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 de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

**Cláusula 30. Reporte a centrales de riesgo.** La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

**PARÁGRAFO.** El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

**Cláusula 31. Garantías exigibles.** La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

**Cláusula 32. 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 Técnico (Reglamento Técnico) 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 y/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 1994. 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.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001
		Página 25 de 44

## ***CAPITULO VI***

### ***Peticiones, quejas y recursos***

**Cláusula 33. *Peticiones, quejas y recursos.*** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**Cláusula 34. *Procedencia.*** Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

**Parágrafo.** Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

**Cláusula 35. *Requisitos de las peticiones.*** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

**Cláusula 36. *Decisión de peticiones verbales.*** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 26 de 44

los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

**Cláusula 37. Cumplimiento de requisitos o información adicional.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un mes (01) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**Parágrafo.** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**Cláusula 38. Peticiones incompletas.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**Cláusula 39. Rechazo de las peticiones.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

**Parágrafo.** La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Cláusula 40. Recursos.** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 27 de 44

exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las unidades comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de medidas de suspensión que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Oficina de quejas y reclamos la persona prestadora. El (los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será el representante legal y/o el gerente encargado.
4. 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.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
7. 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001
		Página 28 de 44

cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**Cláusula 41. Término para resolver las peticiones, quejas y recursos.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/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. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las medidas de suspensión a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**Cláusula 42. Notificaciones y comunicaciones.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo previsto en el capítulo V, artículo 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A

**Parágrafo.** La persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/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.

## **CAPITULO VII**

### **Modificaciones y terminación del contrato**

Cláusula 43. **Modificaciones.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 29 de 44

- a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
  - b. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

**Parágrafo.** Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

**Cláusula 44. Terminación del contrato.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.  
Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente 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 haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.
2. **Por 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:
  - a. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años;
  - b. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.
3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001 Página 30 de 44

4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la persona prestadora.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

**Parágrafo.** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 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 Ley 142 de 1994;
- b. Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado;
- c. No facture 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 y/o usuario.

## **CAPITULO VIII**

### **Disposiciones finales**

Cláusula 45. **Cesión del contrato.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz 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.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 31 de 44

**Cláusula 46. Propiedad de las conexiones domiciliarias.** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario 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 47. Acuerdos especiales.** El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si la persona prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

**Cláusula 48. 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 este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, 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.

Asimismo, 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 (artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 2o de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		<b>Página 32 de 44</b>

**Cláusula 49. Anexo técnico.** Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.
4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

Parágrafo 1°. La persona prestadora podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

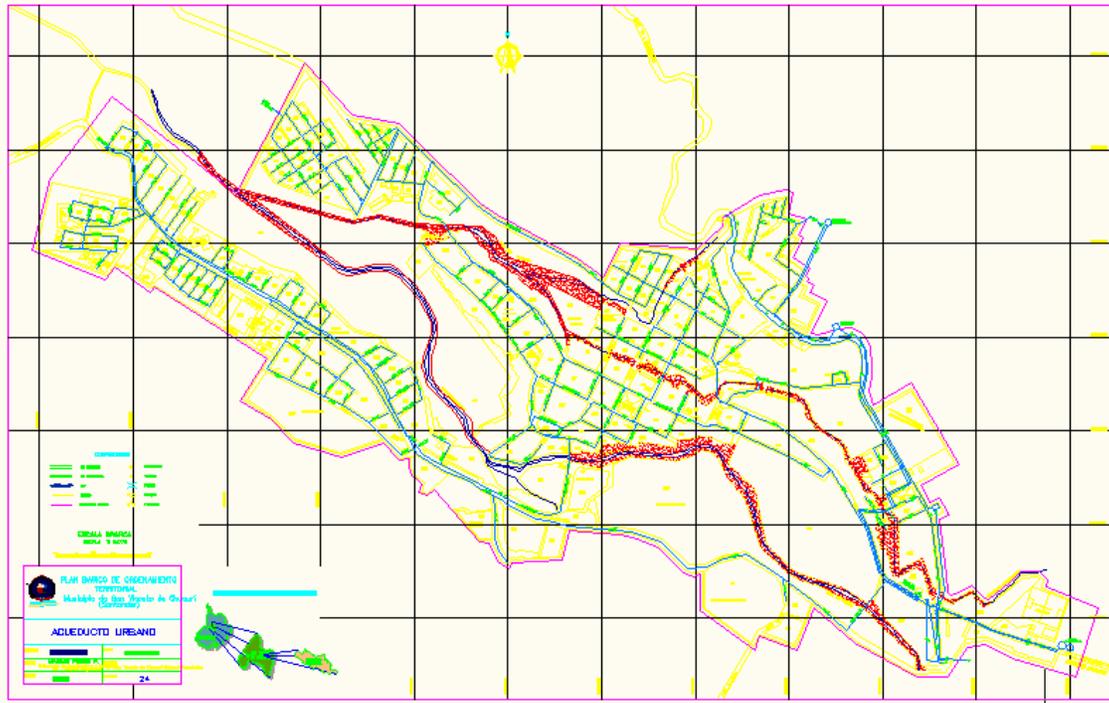
Parágrafo 2°. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.

## **ANEXO No. 1**

### **CONDICIONES TECNICAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

#### **Clausula 1. LA ZONA GEOGRÁFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO.**

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001 Página 33 de 44



## **Clausula 2. LAS CONDICIONES TÉCNICAS DE ACCESO QUE TIENE QUE SATISFACER EL INMUEBLE.**

El inmueble tendrá que tener unas condiciones mínimas conforme lo dispone el Artículo 7 del Decreto 302 del 2000 las cuales describimos a continuación.

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. El tanque de almacenamiento debe tener una capacidad mínima de 500 litros, para poder contar con el suministro de agua en caso de cortes o suspensiones programadas por el servicio.
4. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
5. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 34 de 44

6. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

7. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.

8. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

9. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.

10. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios, es decir, sistemas de almacenamiento y bombeo. Se deberán tener en cuenta las previsiones contenidas en el decreto 3050 de 2013 con respecto a la disponibilidad en la prestación del servicio.

### **Clausula 3. DE LAS ACOMETIDAS.**

**Características de las domiciliarias de acueducto y alcantarillado:** La acometida de acueducto, estará construida por un tramo único de tubería de diámetro y características específicas en función del caudal a suministrar y con la calidad de los materiales que las normas técnicas determinen y una llave de corte, instalada en una cajilla con tapa de registro, conforme se establece en el presente anexo.

Esta llave de corte y las acometidas en su conjunto, cuyas características serán determinadas en las normas técnicas de la empresa, será maniobrada únicamente por el personal de ésta, quedando expresamente prohibida su manipulación por los suscriptores o usuarios los cuales instalarán otra llave de corte en el interior del inmueble para su propia utilización.

La determinación de las características de la acometida, su instalación conservación y operación, será siempre competencia exclusiva de la persona prestadora, quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del usuario.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 35 de 44

El sistema de alcantarillado es de tipo separativo, lo que significa que las aguas servidas serán vertidas por conductos diferentes a los drenajes para las aguas lluvias. La domiciliaria de alcantarillado tendrá un diámetro mínimo 6" y debe construirse teniendo en cuenta el esquema que aparece al final de este anexo.

Para la construcción de las acometidas, tanto de acueducto como de alcantarillado, deberán tenerse en cuenta las características que aparecen en los esquemas al final de este anexo.

TIPO	PVC
MEDIDAS	½, ¾ y 1"
CLASES DE MEDIDORES	Medidores de agua tipo velocidad chorro único clase CR100 de ½" en pasta y bronce
	Medidor de agua tipo velocidad chorro múltiple de 1"
	Medidor volumétrico de ¾"
CLASES GENERALES DE ACOPLÉS	Acople de entrada y de salida en pasta y bronce

**Reparación o Reposición.** El costo de la reparación o reposición de las acometidas y medidores estarán a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía de tres (3) años según lo dispone el artículo 15 del decreto 302 de 2000 modificado por el decreto 229 de 2002.

**Requisitos técnicos de las acometidas individuales:** Para poder contar con las acometidas individuales de los servicios de acueducto y alcantarillado, todo inmueble deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas:

- El inmueble deberá tener acceso definido a la vía pública
- Las redes interiores de acueducto y alcantarillado deben tener una construcción técnica individual e independiente, de acuerdo con las normas hidráulicas y sanitarias vigentes

**Solicitud de acometidas de acueducto y alcantarillado:** Toda acometida o conexión a realizar en las redes locales de acueducto y alcantarillado, así como su renovación o mejora, estará sujeta a previa autorización de la persona prestadora, la solicitud deberá contener además de los requisitos legales de carácter general, los siguientes:

- Características del predio a servir, y el uso que le dará al agua.
- Plano o esquema de localización a predio a servir.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 36 de 44

**La Instalación del medidor por primera vez:** Se realizara por el prestador. Para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, se determinará el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

"En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos. (Art. 3 Resolución CRA 457 de 2008)

**Deficiencias de la Instalación:** Las observaciones sobre deficiencias relacionadas con la instalación de la acometida, deberán hacerse dentro de los seis meses siguientes a la fecha de la puesta en servicio, transcurridos los cuales se entenderá, que la acometida funciona a satisfacción del usuario.

**Extensiones del servicio:** Siempre que, a juicio de la persona prestadora, la acometida de acueducto y alcantarillado no pueda efectuarse normalmente por no existir redes locales frente al inmueble, o no tener suficiente capacidad instalada, las redes locales de acueducto o alcantarillado deberán ser prolongadas o ampliadas, mediante convenio suscrito entre la persona prestadora y el interesado, y previa solicitud de este último.

La concesión de nuevos suministros en puntos que, aun situados dentro del perímetro urbano, se encuentren en lugares no abastecidos, o que estando requieran una modificación o ampliación de las instalaciones existentes, estará siempre supeditada a la factibilidad de garantizar el servicio en las condiciones de calidad y continuidad que exija la ley.

Cuando, como consecuencia de la situación descrita, sea necesario efectuar una prolongación, ampliación o mejora de la red local de acueducto o de alcantarillado, serán por cuenta del beneficiario la totalidad de los gastos en que se incurra, debiendo sufragar así mismo, la acometida, y aporte de conexión correspondiente, en los términos de la normatividad vigente.

#### **Ampliaciones y prolongaciones de redes de acueducto y alcantarillado:**

1. Las obras se ejecutarán, de manera general por la persona prestadora, y excepcionalmente por contratistas debidamente autorizados.
2. El material de la instalación podrá ser suministrado por la persona prestadora y, en todo caso, supervisado por esta y por cuenta del interesado.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001 Página 37 de 44

3. La dirección, supervisión y vigilancia de las ampliaciones de la red se realizará directamente por la persona prestadora, quien fijará así mismo, las condiciones y especificaciones técnicas que deberán ser fielmente aplicadas en la ejecución de las obras.

4. En las ampliaciones de redes ejecutadas por terceros, una vez terminadas a satisfacción de la persona prestadora, deberá suscribirse un acta de entrega y recibo por las partes, la cual deberá contener los planos con indicación de las especificaciones del proyecto ejecutado, debidamente suscritos por personal competente, incluidas las pruebas a que tenga lugar, conforme a las normas de control de calidad exigidas por la persona prestadora.

5. Las prolongaciones de redes deberán ser efectuadas, de manera general, por predios de dominio público. No obstante, cuando por circunstancias justificadas a juicio de la persona prestadora, no sea posible dar cumplimiento a lo previsto en este artículo, la empresa estará obligada a obtener la respectiva servidumbre en los términos de los artículo 57, 117 y concordantes de la ley 142 de 1994.

**Obligatoriedad del medidor de acueducto.** Cuando se celebre un contrato para la prestación del servicio de acueducto, se instalará el correspondiente medidor de agua, para registrar el consumo del servicio. En todo caso, la instalación de medidores se regirá por el artículo 146 de la ley 142 y la normativa que la adicione, remplace o desarrolle, normas estas que hacen obligatoria la medición, salvo en los casos especiales, que en ellas se establece.

**Medidores de acueducto.** Los medidores o contadores serán del tipo de chorro único o múltiple y transmisión magnética para diámetros de ½” a 1 ½”. Para diámetros mayores de 2” y hasta 8” serán de tipo volumétrico de tubería hélice bridada. Para medidores mayores de 8” se analizará el tipo más adecuado.

Las características de los medidores deberán ser las siguientes:

- Cuerpo fabricado en fundición de latón, según la norma DIN 1709
- Transmisión magnética y relojería de presión
- Totalizador seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados.
- Tapa opaca antichoque que cubra el totalizador completamente

Debe cumplir con las normas de metodología C.E.E. y el error máximo tolerado para medidores nuevos será:

+5% en la zona inferior entre Q min. (Incluido) y Q total (excluido) +2% en la zona superior comprendida entre Q total (incluido) y Q máximo incluido (incluido)

Las conexiones deben tener las dimensiones siguientes:

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 38 de 44

Diámetro del medidor	Conexiones Entrada / Salida
1/2"	3/4"
3/4"	1" – 1"
1"	1 1/4" – 1 1/4"
1 1/2"	2" – 2"
2" o más	Bridas según ISO – 2531 al mismo Diámetro del medidor

**Calibración de medidores.** Las entidad prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente".

**Verificación de la condición metrológica de los medidores.** Las personas prestadoras del servicio de acueducto deben definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

"Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Unidad de acometida por usuario.** La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuario, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

**Cambio de localización de la acometida.** Es atribución exclusiva de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 39 de 44

diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a la Entidad Prestadora de los *Servicios Públicos*, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciera así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

**Instrumentos de Medición:** Los instrumentos de medición exigidos serán los medidores distribuidos por la persona Prestadora, además en los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos, estos serán cambiados por la Empresa y su valor podrá ser financiado en hasta 36 meses. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6 de la Ley 373 de 1997 y la Ley 142 de 1994, para todos los niveles de complejidad del sistema es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio del acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas leyes. Los medidores mecánicos con diámetros entre 12.7 mm (0.5 pulgadas) y 38.1 mm (1.5 pulgadas) ya sean de Tipo volumétrico o de Tipo inferencial (velocidad), independientemente de su clase o clasificación metrológica, deben cumplir con la norma técnica Colombiana NTC 1063-1 o su equivalente la ISO 4064. Sin embargo, la Empresa podrá optar por otras normas que se ajusten a sus necesidades particulares.

#### **Características y manipulación de contadores.**

- La persona prestadora de servicios, fijará el tipo y el diámetro del medidor, conforme a los datos sobre el caudal facilitados por el usuario. Si el consumo no correspondiera al declarado por el suscriptor, la empresa cambiará el contador por otro adecuado, siendo los gastos que se produzcan por cuenta del usuario.
- Una vez instalado, sólo podrá ser manipulado por los empleados de la persona prestadora a cuyo efecto le serán instalados los sellos correspondientes cuantas veces se proceda a su colocación

**Depósitos.** Todos los depósitos para almacenamiento de agua potable deberán ser herméticos, impermeables y de tipo superficial, salvo casos especiales donde, por condiciones técnicas sea

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página <b>40</b> de <b>44</b>

necesaria su construcción subterránea. Además, deberán estar provistos de tubos de ventilación con doble codo y anejo plástico en su boca, dispuestos en una ubicación y a una altura determinada, sobre el depósito que impida la contaminación del agua almacenada.

El volumen mínimo de los depósitos debe ser el que asegure a sus usuarios el suministro de agua potable para un día de consumo.

El tubo de rebose del depósito, debe estar conectado al exterior de la edificación y verter en la vía pública o en el drenaje de aguas lluvias cercano, en forma de descarga superficial. Por lo tanto, ésta terminantemente prohibida la conexión del rebose a las redes internas o externa del alcantarillado sanitario.

Cuando los depósitos o reservorios de agua potable estén divididos por tabiques e interconectados entre sí, esta interconexión debe asegurar la recirculación de agua a fin de que se produzca su renovación automática e impida el surgimiento de zonas muertas o cortos circuitos que disminuyan el cloro residual y propenda la contaminación. Además de las anteriores normas, los depósitos deben cumplir con las estipulaciones de la norma ICONTEC 1500 o el código nacional de fontanería.

**Clausula 4. LOS NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN.** La empresa se obliga a garantizar la calidad, continuidad y presión teniendo en cuenta los siguientes puntos:

1. La calidad del agua potable debe atender a lo dispuesto en el Decreto 1575 de 2007 *“por el cual establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para el consumo Humano”*, así como la Resolución 2115 de 2007, *“por medio del cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para el consumo Humano”* expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda, y Desarrollo territorial y el Ministerio de la Protección Social.
2. La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado deben cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
3. La empresa garantizará la calidad de la presión del servicio de acueducto en lo concerniente a la continuidad y uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por exigencias técnicas, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otras prestaciones atípicas.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001
		Página 41 de 44

Además la calidad del agua debe ser apta para el consumo humano, como lo establecen los estándares exigidos en la normatividad vigente, en especial, con los establecidos en el Decreto 475 de 1998.

4. La empresa efectuará oportunamente las labores de mantenimiento en las redes de alcantarillado a su cargo, para garantizar a los usuarios la colección, el transporte y disposición final de sus aguas residuales.

5. La empresa prestará el servicio con una continuidad de 24 horas al Día, siempre cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que se imposibiliten o en el evento que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales la persona prestadora especificara la frecuencia con que se prestará el servicio.

6. El servicio de Acueducto se prestará con la presión mínima con complejidad medio-bajo según lo dispone el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, salvo en los casos de zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales la empresa, especificara la frecuencia con que se prestará el servicio.

En síntesis los niveles de Calidad, Continuidad y presión del agua metros de columna de agua (m.c.a.) son:

Calidad	IRCA 0
Continuidad	24 Horas
Presión (m.c.a.)	59

**Clausula 5. Planes de Contingencia para atender problemas de continuidad:**

Manantiales de Chucuri cuenta con planes de contingencia para mitigar los problemas de continuidad asociados a la disminución de los caudales en las fuentes que abastecen el área de servicio contenidas en el documento PLAN DE CONTINGENCIA 2015 en el cual se determinaron las principales fuentes de amenaza de la prestación del servicio así como las principales medidas a implementar en caso de situaciones de desabastecimiento de agua,

Las acciones de respuesta por parte de la empresa obedecen al porcentaje de producción del sistema, donde el afloramiento el Borbos abastece el 99% de la población chucureña.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
		Versión: 001
<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>		Página 42 de 44

Cuando se presente la dificultad técnica-operativa de producción en el sistema afloramiento el Borbos, se conservará en lo posible la producción del caudal mínimo requerido para atender las entidades prioritarias como son salud, educación, penitenciarias y albergues.

Partiendo de esta generalidad, se establecieron cuatro niveles de alertas y su impacto como se muestra en el siguiente cuadro:

<i>ALERTA</i>	<i>NIVEL</i>	<i>IMPACTO</i>	<i>DESCRIPCION</i>
<b>Verde</b>	1	Muy Bajo	No existe ningún problema de abastecimiento.
<b>Amarilla</b>	2	Bajo	El desabastecimiento es Bajo.
<b>Naranja</b>	3	Medio	El desabastecimiento es moderado (Fenómenos o eventos no habituales).
<b>Roja</b>	4	Alto	El desabastecimiento es alto (Fenómenos o eventos no habituales de intensidad excepcional).
<b>Negro</b>	5	Muy Alto	El desabastecimiento es externo (Imposible Producción).

De acuerdo a la relación de la producción con los niveles de alerta y su impacto, se han establecido acciones de respuesta ante cada evento; y a criterio del comité de emergencia los niveles de alerta pueden cambiar de acuerdo a su desarrollo. Se debe aclarar que aunque las alertas cambien, las acciones descritas en los niveles anteriores, se mantendrán hasta que la producción se normalice.

### **Acciones de respuesta en la comunicación con los usuarios y la sociedad**

En el momento en que se active la red de información, la empresa informará sobre los niveles de producción y las operaciones que se estarán llevando a cabo para mantener la producción, su divulgación se realizará a través de diferentes medios de comunicación.

En general el Plan de Contingencia del Servicio de Acueducto y Alcantarillado consiste en una serie de medidas y operaciones en el sistema de distribución para asegurar que los cortes del servicio sean mínimos y que en todos los casos estas sean inferiores a 24 horas en los eventos más críticos.

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001
		Página <b>43</b> de <b>44</b>

En casos de eventos de mantenimiento, descenso de las fuentes de abastecimiento o casos de fuerza mayor, que pongan en riesgo el suministro continuo por más de 24 horas se tendrá como alternativa el suministro con carro tanques para atender las necesidades básicas.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día 26 de Octubre de 2016.

La Empresa,



**GABRIEL AMAURI DURAN GUTIERREZ**

Representante Legal

MANANTIALES DEL CHUCURI

	<b>OPERADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI</b>	CCU- 01-2016
	<b>CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES</b>	Versión: 001  Página <b>44</b> de <b>44</b>