

e) Con la persona que posea más tiempo de servicio como Controlador de Tránsito Aéreo;

f) Finalmente, de persistir el empate se realizará un sorteo en la modalidad que decidan los servidores involucrados, para lo cual se dejará constancia en acta. En caso de que los servidores no lleguen a un acuerdo en la modalidad del sorteo, se realizará por medio de balotas.

7.4. Publicación de los Resultados. La Dirección de Talento Humano realizará la publicación del estudio de verificación de requisitos para conocimiento de todos los servidores de la Aeronáutica Civil, a través de la página web de la Entidad y otros medios.

En dicho estudio, se deberá incluir la información de los servidores públicos de carrera que serán objeto de encargo.

7.5. Manifestación de aceptación. Los servidores públicos de carrera objeto de encargo, serán comunicados del estudio a través de correo electrónico.

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación del estudio, los servidores de carrera que han sido seleccionados para obtener el encargo, deberán manifestar a la Dirección de Talento Humano su deseo de aceptar la referida situación administrativa, respondiendo el correo electrónico por medio del cual se le comunicó del encargo.

En caso que el servidor NO manifieste la aceptación en los términos antes descritos, se entenderá que NO se encuentra interesado en el encargo y se procederá a recomponer el respectivo estudio, con el servidor que continúa en orden de mérito.

La Dirección de Talento Humano podrá solicitar la aceptación del servidor al encargo, previo a la publicación del estudio de verificación de requisitos, con el objetivo de minimizar los tiempos para la provisión transitoria de las vacantes existentes.

7.6. Reclamaciones. Frente al estudio de verificación de requisitos publicado, el servidor de carrera que considere que cumple con los exigencias establecidas el Decreto 790 de 2005, en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para la provisión del empleo en cuestión y en la presente resolución, podrá interponer escrito de reclamación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación del estudio, argumentando las razones de hecho y de derecho por las cuales considera que se encuentra en mejor posición de mérito que el servidor designado en el estudio.

Una vez resueltas las reclamaciones por la Dirección de Talento Humano, el respectivo estudio de verificación de requisitos quedará en firme, con excepción de los casos en los cuales producto de la reclamación se hiciera necesario recomponer el estudio.

En caso de no presentarse reclamaciones en contra del estudio, este quedará en firme una vez culminen los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación.

7.7. Recomposición de los Resultados. Si producto de las reclamaciones elevadas por los servidores de carrera, La Dirección de Talento Humano recompone el estudio de verificación de requisitos, se deberá realizar una nueva publicación para conocimiento de todos los servidores de la Aeronáutica Civil, a través de la página web de la Entidad y otros medios.

Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la publicación de la recomposición, el servidor de carrera que considere que cumple con los requisitos establecidos en el Decreto 790 de 2005, en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para la provisión del empleo en cuestión y en la presente resolución para la provisión del empleo en cuestión, podrá interponer escrito de reclamación, argumentando las razones de hecho y de derecho por las cuales considera que se encuentra en mejor posición de mérito que el servidor designado en la recomposición.

7.8. Encargo y posesión. Una vez consolidado y en firme el resultado del estudio de verificación de requisitos publicado, la Dirección de Talento Humano procederá a proyectar para firma del Director General, los actos administrativos de encargo sobre los servidores públicos que hayan obtenido el derecho preferencial a este. Expedidos los actos administrativos, se procederá a realizar la correspondiente comunicación y a efectuar la posesión del servidor ante el competente.

Teniendo en cuenta que la Aeronáutica Civil cuenta con una planta de personal global y flexible, lo que le permite reubicar los empleos donde estos se requieran sin que implique una trasgresión a los derechos de los servidores públicos, la ubicación geográfica del empleo estará supeditada a la decisión de la Administración, a las necesidades de la Entidad y a lo establecido en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales.

El servidor público encargado, deberá prestar sus funciones en la dependencia y ubicación geográfica que defina la Administración.

Artículo 8°. *Reclamación ante la Comisión de Personal por Derecho a Encargo.* Una vez en firme el estudio de verificación de requisitos y expedido el correspondiente acto administrativo de encargo, el servidor de carrera administrativa que considere acreditar mejor derecho para ser encargado y que por lo tanto se le ha vulnerado el derecho preferencial a ocupar el empleo, podrá acudir ante la Comisión de Personal de la Entidad, en los términos que señala la Ley 909 de 2004 y el Decreto 760 de 2005, para que resuelva en primera instancia la reclamación interpuesta.

El término para interponer la reclamación corresponde a los diez (10) días hábiles siguientes a la publicidad del acto presuntamente lesivo del derecho a encargo.

Frente a la decisión de la Comisión de Personal procederá reclamación en segunda instancia ante la Comisión Nacional del Servicio Civil dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión de primera instancia.

Artículo 9°. *Nombramiento provisional.* De conformidad con el artículo 23 del Decreto 790 de 2005, en caso de que no sea posible realizar la provisión transitoria del empleo a través de la figura del encargo con servidor de carrera administrativa, podrá efectuarse el nombramiento provisional con la persona que cumpla los requisitos establecidos para el ejercicio del cargo.

Artículo 10. *Causales de terminación del encargo.* Conforme los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC)² y por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)³, el encargo se da por terminado por las siguientes causales:

1. Por renuncia al encargo.
2. Por obtención de evaluación del desempeño no satisfactoria.
3. Por decisión del nominador debidamente motivada (Decreto número 1083 de 2015).
4. Por la pérdida de los derechos de carrera.
5. Por aceptación de designación para el ejercicio de otro empleo.
6. Por la imposición de sanción disciplinaria consistente en suspensión en el ejercicio del cargo o destitución.
7. Por determinarse procedente la provisión definitiva del empleo, conforme a lo dispuesto en la Ley 909 de 2004, el Decreto ley 790 de 2005 y el Decreto número 1083 de 2015.

Artículo 11. *Vigencia y derogatoria.* La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución número 00937 del 11 de abril de 2016.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 1º de abril de 2019.

El Director General,

Juan Carlos Salazar Gomez

(C. F.).

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

RESOLUCIONES

RESOLUCIÓN NÚMERO CRA 873 DE 2019

(marzo 28)

por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución número CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, los Decretos número 1524 de 1994, 2882 y 2883 de 2007, modificado por el Decreto número 2412 de 2015, y el Decreto número 1077 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 365 de la Constitución Política prevé que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del mismo asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional;

Que, con fundamento en el mismo artículo constitucional, los servicios públicos domiciliarios estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, y el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios;

Que el artículo 370 del ordenamiento constitucional prevé que corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios;

Que el artículo 68 de la Ley 142 de 1994 establece que el señalamiento de esas políticas se podrá delegar en las comisiones de regulación;

Que en virtud de lo anterior, el Presidente de la República, mediante el Decreto número 1524 de 1994, delegó en las comisiones de regulación la función presidencial de señalar las políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios;

Que el artículo 9º de la Ley 142 de 1994 consagra los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y dispone que las comisiones de regulación, en ejercicio de sus funciones, no pueden desmejorar los derechos de los usuarios y/o suscriptores reconocidos por la ley;

² Comisión Nacional del Servicio Civil - Criterio Unificado de la Sala Plena de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), de fecha 13 de diciembre de 2018.

³ Departamento Administrativo de la Función Pública, concepto marco del 15 de diciembre de 2014, SITUACIONES ADMINISTRATIVAS.

Que el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994 establece como función general de las comisiones de regulación, “*Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Las comisiones podrán limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia*”;

Que el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 dispone que “*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 empresa. (...)*”;

Que el artículo 132 de la Ley 142 de 1994 establece que “*El contrato de servicios públicos se registrará por lo dispuesto en esta ley, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. (...)*”;

Que el numeral 73.21 *ibidem* determina que corresponde a las comisiones de regulación “*Señalar, de acuerdo con la ley, criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario*”;

Que la parte final del artículo 133 *ibidem* dispone que “*Cuando una comisión haya rendido concepto previo sobre un contrato de condiciones uniformes, o sobre sus modificaciones, el juez que lo estudie debe dar a ese concepto el valor de una prueba pericial firme, precisa, y debidamente fundada*”;

Que el Título 7 del Decreto número 1077 de 2015, adicionado por el Decreto número 1898 de 2016, establece lo relativo a los esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales;

Que el párrafo 1º del artículo 2.3.7.1.2.2 *ibidem* señala que “*La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico definirá los lineamientos para que los prestadores establezcan la progresividad en las condiciones diferenciales establecidas en el presente artículo. De igual forma, regulará lo atinente a la inclusión de las condiciones diferenciales en los contratos de condiciones uniformes, y las tarifas diferenciales*”;

Que el párrafo 1 del artículo 2.3.7.1.2.3 *ibidem* señala respecto a zonas rurales que “*Una vez formalizado el plan de gestión, el prestador deberá incluir en el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los respectivos servicios, la manera en que dará cumplimiento progresivo a las condiciones diferenciales*”;

Que la presente resolución no le es aplicable a los administradores de puntos de suministro o de abastos de agua, por disposición expresa del párrafo 2 del artículo 2.3.7.1.3.1 de la Sección 3 del Decreto número 1077 de 2015.

Que de las normas citadas se establece que: (i) para la existencia del contrato de servicios públicos las personas prestadoras deben definir las condiciones uniformes en las que están dispuestas a prestar el servicio; (ii) la definición de las condiciones uniformes por parte de las personas prestadoras no requiere aprobación ni concepto previo de autoridad alguna; (iii) esta Comisión de Regulación solamente ejerce la función de expedir el concepto de legalidad sobre las condiciones uniformes y sus modificaciones en la medida en que la persona prestadora lo solicite; (iv) el concepto de legalidad tiene como propósito revisar que las condiciones uniformes y sus modificaciones no contienen cláusulas que configuren abuso de posición dominante, así como servir de prueba pericial ante un juez (no interviene en la relación contractual entre suscriptor/usuario y la empresa) y, (v) es procedente adoptar un modelo de condiciones uniformes que contenga los parámetros mínimos que tendrán en cuenta las personas prestadoras que apliquen esquemas diferenciales rurales en el que se reflejen las condiciones diferenciales y la progresividad establecida en el plan de gestión de la persona prestadora;

Que esta Comisión ha establecido la necesidad de disponer de una herramienta idónea que facilite a las personas prestadoras cumplir con el deber de definir las condiciones uniformes que ofrezca a los suscriptores y/o usuarios, como una forma de velar por la protección de sus derechos, y que, al mismo tiempo, facilite la labor de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en la emisión del concepto de legalidad de las condiciones uniformes que se someten a su consideración;

Que en razón de lo anterior, se considera conveniente adoptar un modelo con las condiciones uniformes que sirva de guía a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, en la definición del contrato de servicios públicos;

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto número 1077 de 2015, se presentó a participación ciudadana la Resolución CRA 863 de 2018 “*Por la cual se hace público el proyecto de resolución “por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones”, se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto número 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector*”;

Que en ejercicio de la función regulatoria que corresponde a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y, como consecuencia del proceso de participación ciudadana de la Resolución CRA 863 de 2018, se recibieron 60 consultas, de las cuales se aceptaron el 17%, fueron objeto de aclaración el 25%, y se rechazaron el 58%;

Que el Comité de Expertos elaboró el documento referido, con base en el párrafo del artículo 2.3.6.3.3.10. del Decreto número 1077 de 2015, en el cual se encuentran contenidas las razones por las cuales se aceptan o rechazan las observaciones, reparos y sugerencias formuladas en el marco del proceso de participación ciudadana, documento que sirvió de base para la toma de la decisión definitiva contenida en el presente acto administrativo;

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 7º de la Ley 1340 de 2009, por la cual se dictan normas en materia de protección a la competencia, la Superintendencia de Industria y Comercio puede rendir concepto previo sobre los proyectos de regulación que puedan incidir sobre la libre competencia en los mercados, para lo cual las autoridades de regulación informarán a la Superintendencia de Industria y Comercio de los actos administrativos que se pretendan expedir;

Que teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto número 2897 de 2010, por el cual se reglamenta el artículo 7º de la Ley 1340 de 2009 y habiendo diligenciado el cuestionario que para el efecto adoptó la Superintendencia de Industria y Comercio mediante Resolución número 44649 del 25 de agosto de 2010, se determinó que el contenido del presente acto administrativo no tiene incidencia sobre la libre competencia en los mercados, razón por la cual no fue puesto en conocimiento para efectos de la emisión del concepto de abogacía de la competencia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio;

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1º. *Objeto y ámbito de aplicación.* Adoptar los modelos de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, incluidos en los Anexos 1 y 2 de la presente resolución, así:

a) **Anexo 1:** “*Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado que a 31 de diciembre de 2013 atiendan en sus APS hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan*”.

b) **Anexo 2:** “*Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado que apliquen esquemas diferenciales rurales*”.

Parágrafo 1º. El Anexo 1 podrá ser acogido por las personas prestadoras enmarcadas en lo establecido en el párrafo 2º del artículo 1º de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, salvo que le sea aplicable el Anexo 2 de esta resolución.

Parágrafo 2º. Cuando una persona prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado preste dichos servicios en varias Áreas de Prestación del Servicio (APS) deberá adoptar un contrato de condiciones uniformes por cada una de ellas.

Parágrafo 3º. Los modelos de que tratan el presente artículo no son obligatorios y solo constituyen una guía para que las personas prestadoras puedan definir las condiciones uniformes de los contratos de prestación de servicios públicos, de conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 2º. *Concepto de legalidad.* Las personas prestadoras que a la entrada en vigencia de la presente resolución cuenten con conceptos de legalidad emitidos previamente por esta Comisión de Regulación, en vigencia del Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001, la Resolución CRA 375 de 2006 y del párrafo 1º del artículo 1º de la Resolución CRA 768 de 2016, no requerirán un nuevo concepto de legalidad.

Artículo 3º. *Derogatorias.* Derogar el artículo 2.6.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001; la Resolución CRA 375 de 2006; los artículos 1º y 2º de la Resolución CRA 400 de 2006; el artículo 5º de la Resolución CRA 457 de 2008; el párrafo del artículo 1º de la Resolución CRA 768 de 2016 y, todas las demás disposiciones que sean contrarias a la presente resolución.

Artículo 4º. *Vigencia.* La presente resolución rige a partir de su publicación en el **Diario Oficial**.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 28 de marzo de 2019.

El Presidente,

José Luis Acero Vergel.

El Director Ejecutivo,

Germán Eduardo Osorio Cifuentes.

Anexo 1
Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado que a 31 de diciembre de 2013 atiendan en sus APS hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan

Persona Prestadora: _____
NIT: _____
Dirección: _____
Municipio: _____
Vereda: _____ Centro Poblado Rural: _____ (Diligenciar si aplica)

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de la **PERSONA PRESTADORA** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA 2. EL SERVICIO. La **PERSONA PRESTADORA** prestará los servicios de:

Acueducto ___ Alcantarillado ___

CLÁUSULA 3. INMUEBLE. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio en un inmueble:

Urbano ___ Rural ___

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

CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS. La **PERSONA PRESTADORA** prestará los servicios en la siguiente área: _____ (Indicar nombre de la APS o hacer una descripción de la misma)

Municipio: _____

Vereda(s): _____ Centro Poblado Rural: _____ (Diligenciar si aplica)

Departamento: _____

Corregimiento: _____

CLÁUSULA 5. VIGENCIA. El contrato se pacta a término:

Fijo ___ Indefinido ___

En el caso de término fijo el plazo será de _____ (no puede ser superior a 2 años so pena de que se configure abuso de posición dominante en los términos del numeral 133.19 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994).

CLÁUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA¹, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

CLÁUSULA 7. PARTES. Son partes en el contrato la **PERSONA PRESTADORA** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

¹ Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o derroquen.

CLÁUSULA 8. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se prestan los servicios, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato.

El arrendador de bienes inmuebles urbanos no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquél en el que el arrendatario efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento ante la **PERSONA PRESTADORA** y remita las garantías o depósitos constituidos para el pago de las facturas correspondientes.

En este evento, notificada la empresa y acaecido el vencimiento del periodo de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos será única y exclusiva del arrendatario.

Igualmente, no habrá solidaridad cuando la **PERSONA PRESTADORA**, en caso de incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** en el pago de las facturas de tres (3) periodos cuando sea mensual o dos (2) periodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

CLÁUSULA 9. PUBLICIDAD. La **PERSONA PRESTADORA** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.
3. Las tarifas vigentes.
4. El Plan de Inversiones proyectado, cuando aplique.

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de la **PERSONA PRESTADORA** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y al derecho de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre las obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
5. A la libre elección de la persona prestadora de los servicios.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación de los servicios, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al *habeas data*.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 5 de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación de los servicios se realice bajo la figura de Área de Servicio Exclusivo.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Son derechos de la **PERSONA PRESTADORA** los siguientes:

1. Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Exigir el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
3. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

CLÁUSULA 13. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** las siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, 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.

3. Informar, de inmediato, a la persona prestadora, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, 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.
4. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado)
5. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios 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 determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la **PERSONA PRESTADORA** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.
3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir, libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
10. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
11. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si presta el servicio público domiciliario de alcantarillado)
12. Incluir las metas definidas en el contrato de Asociación Público Privada para los niveles de servicio y estándares de calidad, así como las que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, cuando tales contratos apliquen.
13. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al *habeas data*.

COBRO DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 15. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS. La **PERSONA PRESTADORA** facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

La factura contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora 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 de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El periodo de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente

anteriores, si la facturación es mensual.

12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

En la factura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado podrán cobrarse otro tipo de servicios. Sin embargo, estos servicios adicionales no podrán ser pagados de manera independiente de los servicios de saneamiento básico, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediación, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora de los servicios de saneamiento básico. Igualmente, en la factura podrán incluirse cobros diferentes al consumo o cargo fijo, asociados a los servicios de acueducto y alcantarillado.

En cualquier caso, la **PERSONA PRESTADORA** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de la **PERSONA PRESTADORA** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria o mediante el proceso administrativo de cobro coactivo cuando la persona prestadora sea de naturaleza oficial o mixta.

CLÁUSULA 16. ENTREGA DE LA FACTURA. La **PERSONA PRESTADORA** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.

Periodicidad: Mensual ___ Bimestral ___

La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en el recibo. Si la factura no se entrega dentro de este término, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** solicitará un duplicado en los puntos de atención de la **PERSONA PRESTADORA**.

La **PERSONA PRESTADORA** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios².

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará de tal hecho a la **PERSONA PRESTADORA**.

La **PERSONA PRESTADORA** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este lo solicite y cuente con micromedidor.

CLÁUSULA 17. PAGO DE LA FACTURA. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a la **PERSONA PRESTADORA** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonerará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que la **PERSONA PRESTADORA** no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no pague la factura en el término fijado por la **PERSONA PRESTADORA**, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral, y de tres (3) periodos, cuando sea mensual, dará derecho a la **PERSONA PRESTADORA** a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

La **PERSONA PRESTADORA** no podrá exigir al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con la factura. Sin embargo, para interponer el recurso, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga la **PERSONA PRESTADORA** procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

Parágrafo 2. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la **PERSONA PRESTADORA** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. (Solo aplica si el usuario y/o suscriptor es no residenciales)

CLÁUSULA 18. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. La **PERSONA PRESTADORA** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

² Conforme con lo establecido en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001.

- Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.

CLÁUSULA 19. COBROS NO AUTORIZADOS: La **PERSONA PRESTADORA** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la **PERSONA PRESTADORA** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** 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**.

La devolución de cobros no autorizados al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante la **PERSONA PRESTADORA**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por la persona prestadora.

La **PERSONA PRESTADORA** resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la **PERSONA PRESTADORA** haya resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** auspicia la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

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 sanciones 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.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante la **PERSONA PRESTADORA**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La **PERSONA PRESTADORA**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

La **PERSONA PRESTADORA** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 21. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la persona prestadora, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

Dirección: _____
Barrio / Vereda / Centro Poblado Rural: _____
Municipio: _____
Departamento: _____
Teléfono: _____ Celular: _____
Página web: _____
Correo electrónico: _____
Horario de atención: _____
Cargo del funcionario que resuelve: _____

CLÁUSULA 22. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El incumplimiento de la **PERSONA PRESTADORA** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR**

5

Y/O USUARIO el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

La **PERSONA PRESTADORA** realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

FACULTADES DE LA PERSONA PRESTADORA

CLÁUSULA 23. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. La **PERSONA PRESTADORA** podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. La **PERSONA PRESTADORA** no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

CLÁUSULA 24. SUSPENSIÓN. La **PERSONA PRESTADORA** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

• **Incumplimiento del contrato.** En los siguientes eventos:

- La falta de pago por el término que fije la persona prestadora, sin exceder, en todo caso, de tres (3) periodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
- Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con la persona prestadora.
- Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la persona prestadora.
- Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de la persona prestadora.
- Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la persona prestadora.
- Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
- Pagar 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 paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
- Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores.
- Impedir a los funcionarios autorizados por la persona prestadora, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios.
- Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la persona prestadora.
- Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.
- Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
- Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por la persona prestadora, con cualquier otra fuente de agua.

Interés del servicio. Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines:

- Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que la persona prestadora dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.
- 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.

6

Parágrafo 1. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados.

Parágrafo 2. La **PERSONA PRESTADORA** avisará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

CLÁUSULA 25. CORTE DE LOS SERVICIOS. La **PERSONA PRESTADORA** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

- La falta de pago de tres (3) periodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.
- Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la persona prestadora.
- La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de la persona prestadora a realizar los cobros a que haya lugar.
- La suspensión de los servicios por un periodo continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la persona prestadora.
- La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.
- La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

CLÁUSULA 26. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. La **PERSONA PRESTADORA** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

- Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.
- Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso.

CLÁUSULA 27. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS. La **PERSONA PRESTADORA** reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte los servicios.

Parágrafo. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, este pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la **PERSONA PRESTADORA**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 28. COBRO DE INTERESES. La **PERSONA PRESTADORA** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, _____ (la persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 29. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes, y, (iii) por decisión de autoridad competente.

CLÁUSULA 30. CESIÓN. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

La **PERSONA PRESTADORA** podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de este contrato.

7

CLÁUSULA 32. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **PERSONA PRESTADORA** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

Parágrafo. En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.

CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 33. INSTALACIONES INTERNAS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a la **PERSONA PRESTADORA** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la **PERSONA PRESTADORA** para la correcta utilización de los servicios.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Igualmente, será responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

CLÁUSULA 34. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato referidas a esos bienes.

CLÁUSULA 35. ACOMETIDAS. La **PERSONA PRESTADORA** autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La **PERSONA PRESTADORA** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la **PERSONA PRESTADORA** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** comunicarán a la **PERSONA PRESTADORA** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. **Cambio de localización de la acometida.** La **PERSONA PRESTADORA** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará a la **PERSONA PRESTADORA**, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

2. **Derivación de las acometidas.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la **PERSONA PRESTADORA**.

CLÁUSULA 36. MEDICIÓN. La **PERSONA PRESTADORA** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación.

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 en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

1. **Obligatoriedad de los medidores de acueducto.** De ser técnicamente posible, cada acometida contará con el correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la **PERSONA PRESTADORA**, de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan tendrá medidor individual.

La **PERSONA PRESTADORA** determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen. En este último caso, el costo del medidor correrá por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

8

Anexo 2

Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado que apliquen esquemas diferenciales rurales

Persona Prestadora: _____
 NIT: _____
 Dirección: _____
 Municipio: _____
 Vereda: _____ Centro Poblado Rural: _____
 Departamento: _____
 Línea de Atención: _____

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de la **PERSONA PRESTADORA** que implemente esquemas diferenciales rurales a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA 2. EL SERVICIO. La **PERSONA PRESTADORA** se obliga a prestar, en un inmueble de la zona rural, los servicios de:

Acueducto _____ Alcantarillado _____

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

CLÁUSULA 3. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS. La **PERSONA PRESTADORA** prestará los servicios en la siguiente área: _____ (Indicar nombre de la APS o hacer una descripción de la misma)

Municipio: _____

Vereda(s): _____ Centro Poblado Rural: _____

Departamento: _____

Corregimiento: _____

CLÁUSULA 4. VIGENCIA. El contrato se pacta a término:

Fijo _____ Indefinido _____

En el caso de término fijo el plazo será de _____ (no puede ser superior a 2 años so pena de que se configure abuso de posición dominante en los términos del numeral 133.9 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994).

CLÁUSULA 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA¹, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

CLÁUSULA 6. PARTES. Son partes en el contrato la **PERSONA PRESTADORA** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA 7. SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios son solidarios en los derechos y obligaciones de este contrato.

Igualmente, no habrá solidaridad cuando la **PERSONA PRESTADORA**, en caso de incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** en el pago de las facturas de tres (3) períodos cuando sea mensual o dos (2) períodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

¹ Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 457 de 2008 y Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

13

- Permitir al suscriptor y/o usuario elegir, libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
- Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
- Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
- Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
- Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
- Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
- Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
- Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
- Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
- Incluir las metas definidas en el contrato de Asociación Público Privada para los niveles de servicio y estándares de calidad, así como las que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, cuando tales contratos apliquen.
- Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho a *habeas data*.

COBRO DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 14. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS. La **PERSONA PRESTADORA** facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

La factura contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre de la persona prestadora y su NIT.
- El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
- La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
- El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
- El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
- El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
- El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
- Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
- En el caso que exista micromedición, la lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- Cuando se empleen procedimientos alternativos de medición, se señalarán los consumos estimados.
- 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, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.
- El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
- El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

En la factura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado podrán cobrarse otro tipo de servicios. Sin embargo, estos servicios adicionales no podrán ser pagados de manera independiente de los servicios de saneamiento básico, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora de los servicios de saneamiento básico. Igualmente, en la factura podrán incluirse cobros diferentes al consumo o cargo fijo, asociados a los servicios de acueducto y alcantarillado.

En cualquier caso, la **PERSONA PRESTADORA** deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de la **PERSONA PRESTADORA** podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria o mediante el proceso administrativo de cobro coactivo, cuando la persona prestadora sea de naturaleza oficial o mixta.

15

CLÁUSULA 8. PUBLICIDAD. La **PERSONA PRESTADORA** deberá publicar la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

- El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo.
- El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.
- Las tarifas vigentes.
- El Plan de Gestión que trata el artículo 2.3.7.1.2.3. del Decreto 1077 de 2015 adicionado por el Decreto 1898 de 2016.

RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

CLÁUSULA 9. DERECHOS Y OBLIGACIONES. Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y de la **PERSONA PRESTADORA** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

CLÁUSULA 10. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son derechos del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

- A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
- A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
- Al debido proceso y al derecho de defensa y contradicción.
- A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias de incumplirlas; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.
- A la libre elección de la persona prestadora de los servicios.
- A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presuman abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
- A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación de los servicios, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- A participar en los comités de desarrollo y control social.
- A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho a *habeas data*.

Parágrafo. El derecho contenido en el numeral 5 de la presente cláusula no se aplica cuando la prestación de los servicios se realice bajo la figura de Área de Servicio Exclusivo.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Son derechos de la **PERSONA PRESTADORA** los siguientes:

- Cobrar y recibir el pago del valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
- Exigir el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
- Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** las siguientes:

- Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
- Hacer buen uso de los servicios, 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.
- Informar, de inmediato, a la persona prestadora, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, 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.
- Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
- Vincularse a los servicios públicos domiciliarios 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 determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 13. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la **PERSONA PRESTADORA** las siguientes:

- Suministrar el servicio en las condiciones de calidad establecidas en el presente contrato.

14

CLÁUSULA 15. ENTREGA DE LA FACTURA. La **PERSONA PRESTADORA** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios². La entrega de la factura deberá observar las siguientes condiciones:

Lugar: Se entregará en el predio receptor de los servicios.

Periodicidad: Mensual _____ Bimestral _____

La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en el recibo. Si la factura no se entrega dentro de este término, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** solicitará un duplicado en los puntos de atención de la **PERSONA PRESTADORA**.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de presentarse alguna irregularidad, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará de tal hecho a la **PERSONA PRESTADORA**.

La **PERSONA PRESTADORA** entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** cuando este lo solicite y cuente con micromedidor.

CLÁUSULA 16. PAGO DE LA FACTURA. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a la **PERSONA PRESTADORA** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que la **PERSONA PRESTADORA** no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no pague la factura en el término fijado por la **PERSONA PRESTADORA**, sin exceder 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, dará derecho a la **PERSONA PRESTADORA** a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

La **PERSONA PRESTADORA** no podrá exigir al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el pago de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con la factura. Sin embargo, para interponer el recurso, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** acreditará el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

Parágrafo 1. En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga la **PERSONA PRESTADORA**, procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

Parágrafo 2. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de inmuebles no residenciales garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los eventos que señale la **PERSONA PRESTADORA** como parte de acuerdos especiales, siempre y cuando guarden relación directa con la prestación de los servicios. (Solo aplica si el usuario y/o suscriptor es no residenciales)

CLÁUSULA 17. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. La **PERSONA PRESTADORA** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

- Consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor y/o usuario.
- Consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Aforos individuales.
- Consumos determinados por los procedimientos alternativos.

CLÁUSULA 18. COBROS NO AUTORIZADOS: La **PERSONA PRESTADORA** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la **PERSONA PRESTADORA** no podrá cobrarle al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** 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**.

La devolución de cobros no autorizados al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

² Conforme con lo establecido en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001.

16

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

CLÁUSULA 19. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante la **PERSONA PRESTADORA**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por la persona prestadora.

La **PERSONA PRESTADORA** resolverá las peticiones, quejas y recursos que sean presentados por el suscriptor y/o usuario dentro del término de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, sin que la **PERSONA PRESTADORA** haya resuelto la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

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 sanciones 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.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante la **PERSONA PRESTADORA**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La **PERSONA PRESTADORA**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD, para resolver el recurso de apelación, en caso de que haya sido interpuesto como subsidiario.

La **PERSONA PRESTADORA** no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

Parágrafo. En lo relativo a peticiones, quejas y recursos se aplicarán las disposiciones de la Ley 142 de 1994, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

CLÁUSULA 20. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de la persona prestadora, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar peticiones, quejas y recursos, en:

Dirección: _____
Barrio / Vereda / Centro Poblado Rural: _____
Municipio: _____
Departamento: _____
Teléfono: _____ Celular: _____
Página web: _____
Correo electrónico: _____
Horario de atención: _____
Cargo del funcionario que resuelve: _____

CLÁUSULA 21. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El incumplimiento de la **PERSONA PRESTADORA** en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

La **PERSONA PRESTADORA** hará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

Parágrafo. La falla en la prestación del servicio aplicará conforme con las condiciones diferenciales con las que la **PERSONA PRESTADORA** se compromete a prestar los servicios, de acuerdo con su Plan de Gestión.

FACULTADES DE LA PERSONA PRESTADORA

CLÁUSULA 22. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. La **PERSONA PRESTADORA** podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas, se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

17

Parágrafo. La **PERSONA PRESTADORA** no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

CLÁUSULA 23. SUSPENSIÓN. La **PERSONA PRESTADORA** podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

▪ **Incumplimiento del contrato.** En los siguientes eventos:

- La falta de pago por el término que fije la persona prestadora, sin exceder, en todo caso, de tres (3) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
- Dar los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con la persona prestadora.
- Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.
- Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la persona prestadora.
- Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de la persona prestadora.
- Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la persona prestadora.
- Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
- Pagar 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 paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
- Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores.
- Impedir a los funcionarios autorizados por la persona prestadora, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios.
- Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la persona prestadora.
- Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.
- Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
- Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por la persona prestadora, con cualquier otra fuente de agua.

▪ **Interés del servicio.** Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación, cuando se hace con los siguientes fines:

- Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que la persona prestadora dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.
- 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.

Parágrafo 1. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá solicitar la suspensión de los servicios, si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados.

Parágrafo 2. La **PERSONA PRESTADORA** avisará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de la suspensión, con una anticipación no inferior a 24 horas indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

CLÁUSULA 24. CORTE DE LOS SERVICIOS. La **PERSONA PRESTADORA** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el derecho al debido proceso y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

- La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
- Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la persona prestadora.

18

CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

CLÁUSULA 32. INSTALACIONES INTERNAS. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a la **PERSONA PRESTADORA** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la **PERSONA PRESTADORA** para la correcta utilización de los servicios.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** contratará personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas o la realización de las labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Igualmente, será responsable de los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

CLÁUSULA 33. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato referidas a esos bienes.

CLÁUSULA 34. ACOMETIDAS. La **PERSONA PRESTADORA** autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La **PERSONA PRESTADORA** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la **PERSONA PRESTADORA** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** comunicarán a la **PERSONA PRESTADORA** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieren.

1. **Cambio de localización de la acometida.** La **PERSONA PRESTADORA** podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** informará a la **PERSONA PRESTADORA**, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

2. **Derivación de las acometidas.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la **PERSONA PRESTADORA**.

CLÁUSULA 35. MEDICIÓN. La **PERSONA PRESTADORA** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación.

La **PERSONA PRESTADORA** podrá realizar la medición de los consumos de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** sin micromedición, con procedimientos alternativos y la facturación podrá efectuarse a partir de consumos estimados. Para el efecto, la **PERSONA PRESTADORA** realizará la medición de los metros cúbicos (m³) suministrados mediante:

(diligenciar teniendo en cuenta los procedimientos alternativos definidos en el plan de gestión).

1. **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 en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

2. **Obligatoriedad de los medidores de acueducto.** De ser técnicamente posible, cada acometida contará con el correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento del Plan de Gestión establecido por la **PERSONA PRESTADORA**, de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan tendrá medidor individual.

La **PERSONA PRESTADORA** determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen. En este último caso, el costo del medidor correrá por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

3. **Medidores.** La **PERSONA PRESTADORA** podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

20

- La demolición del inmueble en el que se prestaba los servicios, sin perjuicio de los derechos de la persona prestadora a realizar los cobros a que haya lugar.
- La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la persona prestadora.
- La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.
- La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

CLÁUSULA 25. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. La **PERSONA PRESTADORA** no suspenderá los servicios por incumplimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

Tampoco podrá suspender o cortar los servicios en los siguientes eventos:

- Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.
- Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso.

CLÁUSULA 26. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS. La **PERSONA PRESTADORA** reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte de los servicios.

Parágrafo. Para el restablecimiento de los servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, este pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la **PERSONA PRESTADORA**, y cumplirá las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 27. COBRO DE INTERESES. La **PERSONA PRESTADORA** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, _____ (la persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 28. MODIFICACIÓN. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes, y, (iii) por decisión de autoridad competente.

CLÁUSULA 29. CESIÓN. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

La **PERSONA PRESTADORA** podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 30. TERMINACIÓN. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de la **PERSONA PRESTADORA**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de corte de los servicios.

CLÁUSULA 31. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la **PERSONA PRESTADORA** de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

Parágrafo. En aquellos casos en los que se hubiere pactado cláusula compromisoria, cuando opere la cesión del contrato, en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida dicha cláusula dentro de las condiciones objeto de cesión.

19

podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y la **PERSONA PRESTADORA** los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas:

A. Servicio de Acueducto:

Diámetro mínimo de la acometida de Acueducto: _____ pulgadas

• **Medidores de Acueducto:**

Tipo medidor:	Velocidad: _____ Volumétrico: _____ Electromagnético: _____ Concéntrico: _____ Otro: _____	_____
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	Telemetría: _____ Prepago: _____ Otro: _____	_____
Diámetro:	_____	Pulgadas
Caudal permanente (Q3):	_____	m ³ /hora
Rango de medición (R):	_____	_____

B. Servicio de Alcantarillado: especificaciones técnicas: (Solo si presta el servicio de alcantarillado)

Diámetro mínimo de la acometida de alcantarillado: _____ pulgadas.

La medición del servicio público domiciliario de alcantarillado, será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternativas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado y se les haya exigido la instalación de medidores o estructuras de aforo. La **PERSONA PRESTADORA** podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, cuando el suscriptor y/o usuario se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternativas que utilizan el servicio de alcantarillado.

4. Instalación del medidor por primera vez. La **PERSONA PRESTADORA** podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el 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 presente Contrato de Servicios Públicos.

La **PERSONA PRESTADORA** podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

5. Toma de lecturas y revisiones. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando la **PERSONA PRESTADORA** lo solicite.

La **PERSONA PRESTADORA** identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

La **PERSONA PRESTADORA**, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al **SUSCRIPTOR Y/O 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.

Tanto la **PERSONA PRESTADORA** como el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** mantendrá la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Para el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** temporal, la **PERSONA PRESTADORA** podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

6. Verificación de la condición metrológica de los medidores. La **PERSONA PRESTADORA** asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** asumirá el costo de las revisiones solicitadas cuando no estén asociadas a desviaciones significativas.

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de la **PERSONA PRESTADORA**, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

7. Calibración de Medidores. La **PERSONA PRESTADORA** efectuará, directamente o a través de terceros, y 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.

8. De los medidores generales o de control. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de una medición que permita facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se instalará un medidor general en la acometida y se calculará el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

9. Medidores para grandes consumidores no residenciales. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** clasificado como gran consumidor no residencial instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

10. Medidores para multiusuario. El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de edificios catalogados como multiusuarios, sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la **PERSONA PRESTADORA** la instalación de medidores individuales. En este caso, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** realizará, a su cargo, todas las obras requeridas por la **PERSONA PRESTADORA** para la instalación de los mismos.

La **PERSONA PRESTADORA** podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

11. Cambio de medidor. La **PERSONA PRESTADORA** podrá cambiar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará a la **PERSONA PRESTADORA**, la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor, en un plazo máximo de seis (6) meses.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de la **PERSONA PRESTADORA**, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, pasado un periodo de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la **PERSONA PRESTADORA** podrá hacerlo por cuenta del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

La **PERSONA PRESTADORA** entregará el medidor reemplazado al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, la **PERSONA PRESTADORA** lo requiera por un tiempo.

12. Retiro del Medidor. La **PERSONA PRESTADORA** comunicará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicando la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que lo modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, quien deberá firmarla.

Si el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, la **PERSONA PRESTADORA** entregará el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, adjuntando el resultado.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo lo realiza alguien diferente a la **PERSONA PRESTADORA**, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** enviará el medidor a la persona prestadora para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** presente un informe de calibración del equipo de medida, expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el numeral 3 de la presente cláusula. Si, por el contrario, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no presenta dicho informe, la **PERSONA PRESTADORA** podrá, a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

La **PERSONA PRESTADORA** será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que la **PERSONA PRESTADORA** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La **PERSONA PRESTADORA** registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** hubiere tomado las medidas allí establecidas, la **PERSONA PRESTADORA** podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

13. Financiamiento. La **PERSONA PRESTADORA** ofrecerá financiamiento al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de pactar periodos más cortos, si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a la **PERSONA PRESTADORA**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

14. Garantía. La **PERSONA PRESTADORA** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del periodo de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la **PERSONA PRESTADORA**, sin trasladarlo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Igualmente, la **PERSONA PRESTADORA** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, una vez expirado el periodo de garantía.

Parágrafo. Las condiciones descritas en los numerales 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 se aplican, únicamente, al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** que cuente con micromedición para la medición de sus consumos reales.

CLÁUSULA 36. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

a. La calidad de agua potable suministrada por la **PERSONA PRESTADORA** cumplirá lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

- En el caso que la **PERSONA PRESTADORA** implemente el uso de dispositivos o técnicas de tratamiento de agua para garantizar la calidad del agua suministrada, mientras alcanza el plazo de cumplimiento de los estándares de calidad usarán los dispositivos y técnicas definidos en el plan de gestión, los cuales corresponden a los siguientes:

(diligenciar teniendo en cuenta los dispositivos o técnicas de tratamiento definidos en el plan de gestión).

- En el caso que la **PERSONA PRESTADORA** utilice medios alternos para suministrar agua apta para el consumo humano, mientras alcanza el plazo de cumplimiento de los estándares de calidad, de acuerdo con su Plan de Gestión, estos corresponderán a los siguientes:

(diligenciar teniendo en cuenta los medios alternos de suministro definidos en el plan de gestión).

b. La calidad de los vertimientos que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** disponga en redes de alcantarillado público, operadas por la **PERSONA PRESTADORA**, cumplirá con lo establecido en el Capítulo 3 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1076 de 2015, y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

c. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio de acueducto con una continuidad en el suministro de la siguiente forma:

(diligenciar teniendo en cuenta la continuidad o el suministro periódico con el que prestará el servicio definido en el plan de gestión).

La **PERSONA PRESTADORA** garantizará como mínimo la disponibilidad del volumen correspondiente al consumo básico definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

d. Cuando La **PERSONA PRESTADORA** preste el servicio público domiciliario de acueducto por medio de una red de distribución, debe mantener una presión de servicio mínima en la red de distribución de cinco (5) metros columna de agua (m.c.a.), en concordancia con el artículo 27 de la Resolución 0844 de 2018 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

CLÁUSULA 37. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO. La **PERSONA PRESTADORA** se compromete a dar cumplimiento progresivo a las condiciones diferenciales, de acuerdo con su plan de gestión y de la siguiente forma:

1. Calidad del agua. Progresividad en el cumplimiento de calidad de agua:

(diligenciar teniendo en cuenta la progresividad del cumplimiento de calidad de agua potable definida en el plan de gestión).

2. Continuidad. Progresividad en la continuidad en la prestación del servicio de acueducto:

(diligenciar teniendo en cuenta la progresividad para mejorar la continuidad de prestación definida en el plan de gestión).

La **PERSONA PRESTADORA** se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Situación inicial	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7	Meta año 8	Meta año 9	Meta año 10
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%											