

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.

AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P., en cumplimiento a la obligación legal consagrada en el artículo 131 de la ley 142 de 1994 y en concordancia a lo dispuesto en la clausula 10 del contrato de prestación de servicio, se permite informar a sus usuarios, las condiciones uniformes que rigen para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, contrato al cual se le otorgo concepto de legalidad por parte de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, mediante oficio de radicado 20092110031511 y fue publicado en un diario de amplia circulación como lo ordena la Ley el día 16 de Agosto de 2009 en el periódico la Opinión y la adición del mismo el 15 de Agosto de 2013.

las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P. , se regirá por lo dispuesto en la siguientes Cláusulas:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1. Objeto. El Contrato tiene por objeto que AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P., en adelante la Empresa, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, quien los disfrutará directamente o a través de un tercero, en un inmueble urbano, en el municipio de San José de Cúcuta, siempre que las condiciones técnicas de la Empresa lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con lo establecido en el anexo tarifario del Contrato de Operación No.030 de 2006, y en la regulación vigente.

AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P. establecerá en el Anexo Técnico, el cual hace parte integral de este contrato, las zonas en las cuales la Empresa esta dispuesta a prestar el servicio, teniendo en cuenta que las condiciones técnicas y las obligaciones contenidas en el Contrato de Operación No 030 de 2.006 suscrito con la EIS Cúcuta E.S.P., lo permitan.

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

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

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

3. **Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un

promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cláusula 5. Régimen Legal del Contrato. El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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

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

Cláusula 7. Condiciones del suscriptor y/o usuario. La Empresa está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

Cláusula 8. Solicitud del Servicio. La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la Empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La Empresa, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

La Empresa podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que la Empresa indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Cláusula 9. Perfeccionamiento. El CSP se perfecciona cuando la 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 técnicas previstas por la Empresa así lo permita. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

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

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

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

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

CAPITULO II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

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

1. Suministrar en la medida que las condiciones técnicas lo permitan un servicio continuo y de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la Empresa, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.

- 4.** Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
- 5.** Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- 6.** Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
- 7.** Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
- 8.** Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
- 9.** Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
- 10.** Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
- 11.** Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos (2) días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles, para el evento de corte.
- 12.** Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
- 13.** Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la Empresa, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.
- 14.** Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la Empresa.
- 15.** Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
- 16.** Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la Empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La Empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la Empresa deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.

27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.

29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

31. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha Empresa.

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

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la Empresa o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la Empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o 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.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: hasta financiación o refinanciación de obligaciones adquiridas con la empresa.
11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la Empresa y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto. Así mismo abstenerse de conectar equipos a la acometida externa sin autorización de la empresa.

15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.

17. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

19. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

20. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

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

Cláusula 14. Derechos de la Empresa. Constituyen derechos de la Empresa:

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

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

1. A ser tratado dignamente por la Empresa.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la Empresa de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la Empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por la Empresa al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la Empresa el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. A solicitar a la Empresa, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
26. A recibir copia de la factura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
27. A que se le afore o se le mida.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación cuando demuestre que se efectuó el pago.

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

CAPITULO III

Facturación

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

Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas. La factura que expida la Empresa deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la Empresa responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.

3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

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

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

Parágrafo 1°. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios. Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la Empresa recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

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

Cláusula 19. Período de Facturación. Las facturas se entregarán en forma mensual, en cualquier hora y día calendario en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días calendario de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

Cláusula 20. Sitio de entrega de la factura. Las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente.

Cláusula 21. Imposibilidad de medición. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

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

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

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

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

Cláusula 22. Cobro de sumas adeudadas. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la Empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

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

CAPITULO IV

Suspensión y Reinstalación del Servicio

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

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

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la Empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la Empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

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

a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios;

b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos;

c) Por orden de autoridad competente.

3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, reservándose el derecho la Empresa de suspender el mismo a partir de los quince (15) días posteriores a la fecha de vencimiento de la primera factura y en todo caso sin que exceda dos periodos consecutivos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto del Art. 140 de la ley 142 de 1.994.

b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa;

c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa;

d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la Empresa;

e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio;

f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos;

g) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete;

h) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada;

- i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Empresa o de los suscriptores y/o usuarios;
- j) Impedir a los funcionarios, autorizados por la Empresa y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en este contrato;
- k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Empresa por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;
- l) Conectar equipos sin la autorización de la Empresa a las acometidas externas;
- m) Efectuar sin autorización de la Empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;
- n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio;
- ñ) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario;
- o) No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición;
- p) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, la Empresa dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

Cláusula 24. Improcedencia de la suspensión. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la Empresa:

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

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

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

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

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPITULO V

Obligaciones accesorias y falla del servicio

Cláusula 27. Sanciones. La Empresa, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes sanciones, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

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

a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;

b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 29 del Decreto 302 de 2000;

c) Intereses moratorios en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

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

a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;

b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

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

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

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

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

Cláusula 29. Interés de mora. En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

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

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

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

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

Cláusula 32. Falla en la prestación del servicio. El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la Empresa. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI

Peticiones, Quejas y Recursos

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

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación, sin embargo deberá acreditar el pago de las sumas que no son objeto de reclamo.

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

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

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

1. La designación de la Empresa a la que se dirigen.

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

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

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

Cláusula 36. Decisión de peticiones verbales. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

Cláusula 37. Cumplimiento de requisitos o información adicional. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

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

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

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

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

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

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las Empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice la Empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la dependencia de radicación de la oficina principal de Atención al Usuario, ubicada en la Calle 11ª N° 6-56, en el Centro de la ciudad. El funcionario encargado de resolverlo será el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos (PQR).
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
7. La Empresa podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante la Empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La Empresa deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

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

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la Empresa reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, 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.

Cláusula 42. Notificaciones y comunicaciones. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 43 y 44 de dicho Código.

Parágrafo. La Empresa no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio. .

CAPITULO VII

Modificaciones y terminación del contrato

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

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la Empresa, haciendo efectivas las siguientes garantías:
 - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
 - b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

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

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

1. Por mutuo acuerdo: Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la Empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la Empresa no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2. Por Incumplimiento del contrato. Por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la Empresa o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la Empresa o a terceros las siguientes:

a) El atraso en el pago de tres (3) o más facturas de servicios durante un período de dos (2) años;

b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.

3. Por el no pago oportuno en la fecha que la Empresa señale para el corte del servicio.

4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la Empresa.

5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la Empresa.

7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

Parágrafo. No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando la Empresa:

a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994;

b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado;

c) No facture el servicio prestado.

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

CAPITULO VIII

Disposiciones finales

Cláusula 45. Cesión del contrato. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

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

La empresa podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos un (1) mes, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Cláusula 46. Propiedad de las conexiones domiciliarias. Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la Empresa construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

Cláusula 47. Acuerdos especiales. El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

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

Cláusula 48. Solución de controversias. Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

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

ANEXO TÉCNICO.

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

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato:

Zona de prestación del servicio: La Empresa prestara los servicios de agua potable y alcantarillado al interior del perímetro urbano sanitario de la ciudad de San José de Cúcuta, excluyendo de esta área las zonas que cuenten con las siguientes características:

- a) Sectores catalogados como zonas de muy alto riesgo y alto riesgo.
- b) Sectores de Rondas de canales y/o quebradas, planicies de inundación de corrientes de agua naturales tales como ríos, lagunas, embalses, quebradas, caños o drenajes naturales o artificiales de aguas lluvias
- c) Sectores que se encuentren por encima de la cota de servicio definida por la Empresa para cada uno de los sectores establecidos en este anexo Técnico
- d) Asentamientos humanos, invasiones y en general barrios que no se encuentren legalmente establecidos, ni registrados como barrios legalizados ante Planeación Municipal

Cota de servicio: La Empresa prestará el servicio en cada una de los siguientes sectores por debajo de las siguientes cotas de servicio:

- a) **SECTOR SUR:** Limites: Norte: Diagonal Santander hasta la calle 7, desde allí hasta la Av. 11, desde allí hasta la calle 1, desde allí hasta la Av. 10, desde allí hasta la Autopista Atalaya; Este: Río Pamplonita; Sur: Perímetro urbano de la ciudad; Oeste: Desde la Autopista Atalaya siguiendo por la Transversal 17 hasta el Monumento Loma de Bolívar, desde allí hasta la Av. 21 del Barrio Magdalena, desde allí hasta la Av. 23 del mismo barrio, desde allí hasta la calle 25 de Barrio Nuevo y luego hasta Calle 24 del mismo barrio para llegar hasta aproximadamente a la calle 32 de barrio Nuevo en el Perímetro urbano del municipio. En este sector abastecido por gravedad desde la Planta El Pórtico la cota de servicio será 362 m.s.n.m. En el subsector abastecido por gravedad desde el tanque Santo Domingo la cota de servicio será 406 m.s.n.m. En el subsector abastecido por gravedad desde el tanque López la cota de servicio será 380 m.s.n.m. En el subsector especial La Rinconada y Urbanización Juana Paula y parte de la Floresta abastecidos por gravedad desde la Planta el Pórtico la cota de servicio será de 362 m.s.n.m.
- b) **SECTOR NORTE:** Limites: Norte: Perímetro urbano de la ciudad de Cúcuta; Este: río Pamplonita; Sur: Diagonal Santander hasta la calle 7, desde allí hasta la Av. 11 (Canal Bogotá); Oeste: Av. 11 hasta calle 1, desde allí hasta la Av. 10, desde allí hasta la Autopista Atalaya, desde allí por la Av. 8 de Sevilla hasta la Urbanización Colinas de Sevilla, desde Av. 10 de Sevilla hasta Av. 10 de María Paz, desde allí hasta Calle 16FN del Divino Niño y hasta Av. Las Américas, desde allí hasta el Aeropuerto Camilo Daza siguiendo el cerramiento del mismo hasta la calle 13 del barrio Simón Bolívar, límite del perímetro urbano del Municipio. En este sector la cota de servicio para los barrios abastecidos por gravedad desde el tanque las Lomas es de 335 m.s.n.m. En el subsector Aeropuerto que será abastecido desde el tanque Loma de Bolívar Bajo la cota de servicio será de 370 m.s.n.m.
- c) **SECTOR ORIENTAL:** Limites: Norte: Anillo Vial Oriental; Este: Perímetro urbano de la ciudad; Sur: Perímetro Urbano de la ciudad; Oeste: río Pamplonita. En el subsector abastecido por gravedad desde el tanque de Bella Vista (San Mateo) la cota de servicio será de 425 m.s.n.m. En el subsector abastecido por gravedad desde el tanque La Libertad la cota de servicio será de 400 msnm En el subsector abastecido por gravedad desde el tanque Las Lomas, la cota de servicio será de 335 m.s.n.m.
- d) **SECTOR ATALAYA:** Límites: Norte Perímetro urbano de la ciudad y Malla de cerramiento Aeropuerto Camilo Daza; Este: Calle 11 barrio Doña Nidia hasta Av. 1 del mismo barrio, desde allí hasta la Calle 5 Sur del barrio Carlos Ramírez, desde allí hasta la calle 15 del barrio El Desierto, desde allí hasta la Av. 16 del mismo barrio, desde allí hasta el tanque La Victoria llegando hasta la Autopista Atalaya, siguiendo hasta la calle 5 del barrio Chapinero, siguiendo hasta la Av. 6 del mismo barrio y hasta la Av. Cero llegando hasta la Avenida Las

Americas para empalmar con el cerramiento del aeropuerto Camilo Daza. Sur: Perímetro Urbano de la ciudad de Cúcuta. Oeste: Perímetro urbano de la Ciudad de Cúcuta. En el subsector abastecido por gravedad desde el tanque Doña Nidia la cota de servicio será de 300 m.s.n.m. En el subsector abastecido por gravedad desde el tanque La Victoria, la cota de servicio será de 372 m.s.n.m. En el subsector abastecido por gravedad desde el tanque Antonia Santos la cota de servicio será de 370 m.s.n.m.

- e) **SECTOR DE LOMA DE BOLÍVAR Y CERROS OCCIDENTALES:** Límites: Norte: Desde la Urbanización Colinas de Sevilla, pasando por la Av. 10 de Sevilla hasta Avenida Las Americas; Este: Desde la Urbanización Colinas de Sevilla por la Calle 8 de Sevilla hasta la Autopista Atalaya, siguiendo luego la Transversal 17 hasta el Monumento Loma de Bolívar, desde allí hasta la Av. 21 del Barrio Magdalena, desde allí hasta la Av. 23 del mismo barrio, desde allí hasta la Calle 25 de Barrio Nuevo y luego hasta Calle 24 del mismo barrio para llegar hasta aproximadamente a la calle 32 del barrio Nuevo en el Perímetro urbano del municipio; Sur: Perímetro urbano de la ciudad de Cúcuta; Oeste: Desde la Av. 43 del barrio Divina Pastora, siguiendo el perímetro urbano del municipio hasta la Av. 16 del barrio El Desierto, desde allí hasta el tanque La Victoria llegando hasta la Autopista Atalaya, siguiendo hasta la calle 5 del barrio Chapinero, siguiendo hasta la Av. 6 del mismo barrio y hasta la Av. Cero llegando hasta la Avenida Las Americas. En el subsector abastecido por gravedad desde el tanque Loma de Bolívar Alto, la cota de servicio será de 400 m.s.n.m. En el subsector abastecido por gravedad desde el tanque López la cota de servicio será de 380 m.s.n.m.

Parágrafo: La Empresa podrá vincular nuevos suscriptores que estén localizados fuera del perímetro de servicio de acueducto, no obstante la empresa se reserva el derecho de acelerar el retorno de la inversión, para lo cual hará los estudios correspondientes con el fin de cobrar los respectivos aportes de conexión, en concordancia con el numeral 90.3 y el Artículo 95 de la Ley 142 de 1994.

2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.

Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. del decreto 229 del 2002 del Ministerio de Desarrollo Económico.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble.

6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por LA EMPRESA.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando LA EMPRESA lo solicite por condiciones técnicas del servicio. Como mínimo deberá cubrir un día de consumo. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas en el Código Co
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas hidroneumáticos, bombeos y almacenamientos internos necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.
10. En caso de que en el municipio existan edificios en los cuales la presión mínima no sea suficiente para llegar a los apartamentos más altos, cada uno de ellos debe tener su propio sistema hidroneumático o de bombeo de agua interno para producir las presiones suficientes que permitan llevar el agua hasta los apartamentos más altos. Se prohíbe instalar bombeos directos desde la red pública, es decir, siempre debe instalarse un tanque de succión al cual debe llegar el agua desde la red de distribución del acueducto municipal.
11. Las instalaciones de los equipos hidroneumáticos y demás redes internas deben cumplir con la norma técnica NTC-1500, Código Colombiano de Fontanería.

3. Normas Adicionales aplicables que se deben cumplir:

- ❖ Decreto 1504 de 1998, modificado por Decreto 796 de 1999, relativo a Permiso o licencia de ocupación y utilización del espacio público cuando para la provisión de servicios públicos, se utilice el espacio aéreo o el subsuelo de inmuebles o áreas pertenecientes al espacio público
- ❖ Decreto 1575 de 2007 y Resolución No.2119 de 2007, relativos a Normas Técnicas de Calidad del Agua Potable, o el que lo reemplace.
- ❖ Decreto 1594 de 1984 expedido por el Ministerio de Salud. Normas de Calidad de los vertimientos a los cuerpos de agua o el que lo reemplace.
- ❖ Norma ICONTEC 1500. Código Colombiano de Fontanería.
- ❖ Ley 09 de 1979, por la cual se expide el Código Sanitario
- ❖ Ley 373 de 1997, sobre ahorro y uso eficiente del agua.
- ❖ Ley 388 de 1997, sobre Planes de Ordenamiento Territorial
- ❖ Ley 142 de 1994, por la cual se establece la regulación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- ❖ Decreto 302 de 2000 del Ministerio de Desarrollo, Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado
- ❖ Decreto 229 de 2002 del Ministerio de Desarrollo Económico, que modifica parcialmente el Decreto 302 del 25 de Febrero de 2000
- ❖ Resolución No.287 de 2004 emanada de la CRA.
- ❖ Ley 99 de 1993, por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente.

4. Construcción de redes locales.

La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante, la Empresa podrá ejecutar estas obras de acuerdo a lo establecido en su plan de inversiones, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.

Las redes locales construidas serán entregadas a La Empresa, para su manejo, operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.

Cuando La Empresa no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.

La Empresa podrá autorizar a los constructores y/o urbanizadores la construcción de las redes y demás obras necesarias para conectar uno o varios usuarios al sistema, de tal forma que el mayor valor asumido por el urbanizador y/o constructor, que excedan las necesidades de su proyecto, será reconocido por La Empresa.

Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas a La Empresa, para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa de La Empresa. En todo caso, La Empresa podrá realizar extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajo en las redes de acueducto y alcantarillado recibidas de terceros.

Las tuberías de acueducto no pueden estar ubicadas en la misma zanja de una tubería de alcantarillado sanitario o pluvial, y su cota de batea debe estar por encima de la cota clave del alcantarillado.

El constructor urbanizador debe instalar las redes de distribución de acueducto y de alcantarillado sanitario, previa aprobación del diseño por parte de La Empresa. Durante el proceso de instalación La Empresa efectuara supervisión al proceso de instalación para verificar el cumplimiento de especificaciones en materiales, mano de obra, equipo y procedimiento constructivo: Tanto el diseño como la instalación de redes y domiciliarias y la calidad de los materiales de las mismas, debe cumplir con lo establecido en los Títulos A, B y D del RAS 2000 y la legislación vigente sobre la materia. El empalme de la nueva con la red existente solo podrá ser ejecutado por personal de La Empresa. La extensión sólo debe hacerse por vías o fajas públicas.

En ningún caso el constructor puede operar las válvulas de las redes que ya tengan servicio, incluidas las de la urbanización misma.

Todas las tuberías deben cumplir con las especificaciones que han elaborado para cada tipo el Instituto Nacional de Normas Técnicas (ICONTEC), o bien con las normas AWWA, ISO, ASTM, DIN o de cualquier otra agencia internacional. (Véase tablas B.6.16 y B.6.17 del RAS 2000)

Los accesorios deben ser los recomendados por los fabricantes de las tuberías empleadas y deben cumplir las normas ICONTEC, AWWA, ISO, ASTM, DIN o cualquier otra agencia internacional encargada del manejo del agua potable. (Véase tabla B.6.20 del RAS 2000)

5. La acometida de acueducto.

La acometida es la tubería que va desde la red menor de distribución hasta el medidor. Existen dos tipos de acometidas, Acometidas individuales y acometidas conjuntas. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz.

Toda acometida de acueducto domiciliaria debe constar de los siguientes accesorios:

- ❖ Unión entre la acometida y la tubería de distribución: galápago o collar de derivación y registro de incorporación.
- ❖ Tubería en el diámetro diseñado de acuerdo a las necesidades del usuario La domiciliaria por usuario será salvo casos excepcionales en ½"

- ❖ Adaptadores PF+UAD; Machos, hembras,
- ❖ Codos y niples según necesidad
- ❖ Válvula antifraude
- ❖ Medidor domiciliario de consumo de agua.
- ❖ Caja de andén o caja de pared para proteger el medidor y el registro de corte. Desde esta caja hacia adentro se inicia la instalación interna.
- ❖ Válvula de cheque en caso de posibilidad de contra flujo. (esto no lo aporta la Empresa, sino el usuario, debido a que está después del medidor)

El diámetro de las acometidas diferentes al de una vivienda o un apartamento deberá obedecer a diseño de acuerdo a las necesidades del usuario, el cual deberá ser aprobado por La Empresa.

Antes de proceder a la instalación de todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias de la red de distribución de agua potable, deben someterse los medidores, las piezas especiales y accesorios a aprobación y homologación por parte de la empresa prestadora del servicio, por lo menos 30 días antes de la instalación en la red de distribución.

Para obtener la aprobación y homologación por parte de la empresa deben someterse todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias a pruebas de caudal y de presión tanto estática como dinámica.

6. La domiciliaria de alcantarillado sanitario

Se define la Conexión domiciliaria de alcantarillado sanitario, como la caja, la Tubería y el accesorio de empalme que transporta las aguas residuales desde la caja domiciliaria hasta un colector secundario. Generalmente son de 150 mm de diámetro para vivienda unifamiliar.

Instalaciones interna de alcantarillado del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

La Red local de alcantarillado sanitario es el conjunto de tuberías que conforman el sistema de evacuación de las aguas residuales de una comunidad, y al cual desembocan las acometidas del alcantarillado aguas residuales sanitarias de los inmuebles.

La Red pública de alcantarillado es el Conjunto de colectores domiciliarios y matrices que conforman el sistema de alcantarillado.

La red de alcantarillado sanitario es el conjunto de colectores que reciben contribuciones de aguas domiciliarias en cualquier punto a lo largo de su longitud.

La caja de inspección domiciliaria sanitaria es una cámara localizada en el límite de la red pública de alcantarillado y la privada, que recoge las aguas residuales provenientes de un inmueble. La caja debe tener su respectiva tapa removible y en lo posible estar ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

La Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio, es una acometida clandestina o fraudulenta

Caja de Inspección: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble,.

Conexión errada de alcantarillado: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario. No se permitirá la conexión de aguas lluvias de los patios interiores de las viviendas a la instalación interna de alcantarillado de aguas residuales

Instalaciones legalizadas: Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por La Empresa y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.

Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Empresa.

Servicio público domiciliario de alcantarillado sanitario: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos (aguas residuales), por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Las tuberías desde las domiciliarias hasta el colector deberá tener una pendiente mínima del 2%. El diámetro mínimo de las acometidas domiciliarias individuales de alcantarillados sanitarios convencionales es de 6 pulgadas (150 mm). El diámetro de las conexiones domiciliaria de otro tipo de usuarios deberá obedecer a diseño según necesidad del usuario.

Toda conexión domiciliaria deberá realizar el empalme a la red de colectores mediante una Ye, o Silla Ye. No se aceptan conexiones en Te, ni tubos de domiciliarias incrustados en el colector secundario.

Las dimensiones de las cajas de inspección deberán obedecer a necesidades de los usuarios. Toda las cajas de inspección deberán tener tapa removible e identificable en el andén. No se aceptarán cajas en los antejardines ni en la calzada de las vías. Las cajas deberán ser impermeables.

7. Características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición:

7. 1. Medición: De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la Empresa.

Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La Empresa 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 caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

La Empresa debe ofrecer financiamiento a los suscriptores 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. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, la Empresa podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

La Empresa puede exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

La Empresa dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible.

Solo podrán instalarse medidores de consumo de agua potable suministrados u homologados por la Empresa, que cumplan, cuando menos, las siguientes condiciones:

7.2. Características técnicas de los medidores: Los medidores deberán cumplir como mínimo las siguientes características técnicas:

7.2.1.- En Instalaciones horizontales para medidores de agua, diámetro ½" y ¾", deberán ser Sistema Velocidad Chorro Único.

Los medidores de agua se designan de acuerdo con el caudal permanente Q_3 y este valor debe ser 2.500 l/h y Q_1 es el caudal mínimo. El Rango de medición (R) es la relación entre Q_3/Q_1 y para Aguas Kpital Cúcuta S. A. debe ser como mínimo R-160 en posición Horizontal, según norma ISO4064: 2005 Equivalente a NTC 1063: 2007.

La longitud de estos medidores debe ser: 110, 115, 165 o 190 mm.

La Transmisión deberá ser mecánica o magnética con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor; el registrador debe estar protegido en solución de glicerina u otra solución que no permita su empañamiento o afecte la visibilidad del registrador.

Las roscas del medidor de ½" deben ser diferenciales entrada G7/8 y Salida G3/4", y en el medidor de ¾" G1"B y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1).

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los materiales con los que son construidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica o metálica.

Los medidores deben contar con su par de niples, tuercas y empaques para conexión. La máxima pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.2.- En Instalaciones de posición vertical para medidores de agua, diámetro de ½" y ¾", deberán ser Sistema Volumétrico.

Los medidores de agua se designan de acuerdo con el caudal permanente Q_3 y este valor debe ser 2.500 l/h y Q_1 es el caudal mínimo. El Rango de medición (R) es la relación entre Q_3/Q_1 y para Aguas Kpital Cúcuta S. A. debe ser como mínimo R-315, según norma ISO4064: 2005 Equivalente a NTC 1063: 2007.

La longitud del medidor debe ser: 115 mm en ½" y 190 mm en ¾".

La transmisión debe ser mecánica o magnética con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor.

Las roscas del medidor de ½" deben ser diferenciales entrada G7/8 y Salida G3/4", y en el medidor de ¾" debe ser G1"B y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228- Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los materiales con los que son contruidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica o metálica.

Los medidores deben contar con su par de niples, tuercas y empaques para conexión. La máxima pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.3.- En Instalaciones de posición horizontal para medidores de agua, diámetro 1", deberán ser Sistema Chorro múltiple.

Los medidores de agua serán tipo C conforme a la ISO 4064 Directiva CEE 75/33. La

longitud del medidor debe ser, 1" 260 mm.

Las roscas del medidor de 1" deben ser G 1-1/4"B, y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1).

La transmisión debe ser mecánica o magnética con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor; el registrador debe estar protegido en solución de glicerina u otra solución que no permita su empañamiento o afecte la visibilidad del registrador.

Los materiales con los que son contruidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica o metálica.

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los medidores deben contar con su par de niples y tuercas y empaques para conexión.

La pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.4.- Para Instalaciones en posición vertical para medidores de agua, diámetros 1" y 1-1/2", deberán ser Sistema Volumétrico.

Los medidores de agua serán tipo C.

La longitud del medidor debe ser en 1" 260 mm y en 1-1/2" 300 mm

Las roscas del medidor de 1" deben ser G 1-1/4"B y el de 1-1/2" deben ser G 2"B, y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1)

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los materiales con los que son contruidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con

sus acoples correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica.

La transmisión debe ser magnética y con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor.

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los medidores deben contar con su par de niples y tuercas y empaques para conexión.

La pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.5.- Para grandes consumidores o instalaciones que utilicen medidores de agua, diámetro 1-1/2" a 6", deberán ser ultrasónicos, con las siguientes características:

Presión Máxima de trabajo	16 bar
Temperatura del Líquido	0.1 a 50° C
Configuración	Compacto - La pantalla está integrada a la unidad
Fuente de Poder	Baterías de Litio de tamaño 2D, con vida útil más de 10 años
Protección ambiental	IP68. Temperatura del ambiente de operación -25°C ÷ +55°C
Unidades de Display	Multilínea 9 dígitos LC display (Unidades de volumen y de flujo son programables).
Opciones de display del volumen medido	1. Neto (Flujo correcto menos flujo inverso) 2. Flujo correcto 3. Flujo correcto e inverso alternados
Salidas (opcionales)	4-20 mA (Bucle de poder) Proceso digital doble (colector abierto) contacto seco Salida del Codificador
Rango de caudal	Mínimo 500
Conexiones	En el medidor de 1-1/2 sera con roscas G2"B los demás medidores deberán venir con bridas según ANSI 150
Pérdida de carga	ΔP 63 bar.

Tamaño del medidor						
Flujo	DN	DN	DN	DN	DN	DN
	40 – 1-½"	50-2"	65 - 2.5"	80 - 3"	100 - 4"	150 - 6"
Q4 m3/h	65	65	80	100	150	320
Q3 m3/h	40	40	50	63	100	250
Q2 m3/h	0.125	0.125	0.15	0.2	0.32	0.6
Q1 m3/h	0.06	0.06	0.07	0.08	0.1	0.4
Flujo inicial de medición	0.015	0.015	0.015	0.015	0.015	0.2

La empresa decidirá si acepta, para su instalación, cualquier otro medidor con especificaciones superiores o diferentes a las anteriormente señaladas.

Así mismo, en caso de cambiar las condiciones técnicas de los medidores establecidas en las normas técnicas vigentes, la Empresa se reservará el derecho de hacer exigible el cumplimiento de las mismas a sus suscriptores y/o usuarios.

7.3. Control sobre el funcionamiento de los medidores: Tanto la Empresa como el suscriptor o usuario podrán verificar el estado de los instrumentos de medición que se utilicen para medir el consumo; y ambas partes deberán adoptar medidas eficaces de seguridad o cualquier otro mecanismo que impida la alteración de los instrumentos de medición, para garantizar así una adecuada medición de los consumos.

En caso de que la Empresa adopte cualquier dispositivo de seguridad, garantizará el derecho del suscriptor o usuario de verificar el estado de los instrumentos de medición.

La Empresa podrá retirar temporalmente o cambiar los instrumentos de medida, observando los lineamientos y/o procedimientos establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en sus Resoluciones CRA 413 de 2006 y 457 de 2008, y/o las que expida con posterioridad.

La Empresa podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta.

En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en este CSP, la Empresa deberá aceptarlo, o la Empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.

Parágrafo: En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la Empresa prestadora de los servicios públicos. El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía.

7.4. 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 medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular 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.

Excepciones: En general cada suscriptor o usuario deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las siguientes excepciones y las que la legislación vigente determine:

- 1.- Los usuarios con servicio provisional y/o con servicio temporal.
- 2.- Los usuarios industriales, comerciales o institucionales autorizados por la EMPRESA para tener más de una acometida.

3.- Los inmuebles catalogados como multiusuarios.

La Empresa podrá independizar el servicio e instalar medidores individuales para inmuebles con multiusuarios. Las obras y demás costos que se generen en consecuencia de la independización son a cargo de los usuarios, en todo caso con anterioridad se debe suscribir un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha.

8. Perímetro Sanitario para el servicio de alcantarillado

Se entenderá por perímetro sanitario para delimitar las zonas susceptibles del servicio público domiciliario de alcantarillado, aquellas que estando localizadas dentro de las cotas de servicio de acueducto de la Empresa, permitan la evacuación de las aguas residuales por gravedad.

9. Obligación de la Empresa en el manejo de aguas lluvias

La Empresa realizará actividades de limpieza en los canales de aguas lluvias propiedad de la EIS CUCUTA SA ESP, de conformidad con el programa de mantenimiento preventivo, no obstante en la medida en que se presenten situaciones de emergencia la empresa limpiará estos canales en desarrollo al programa de mantenimiento correctivo, sobre el cual no es posible definir una frecuencia específica.

10. Calidad, presión y continuidad

La Empresa prestara el servicio de agua potable cumpliendo las normas de calidad de agua establecidas en el decreto 1575 de 2007; el cual reglamenta la calidad del agua potable; y la Resolución No.2115 del 22 de junio de 2007, emanada del Ministerio del Ambiente o en su defecto de cualquier otra ley que sustituya o lo modifique, respecto del agua producida y distribuida en cualquier punto de la red.

La presión con la cual se prestara el servicio de agua potable será con un mínimo de 15 mca correspondiente al nivel de complejidad alto, respecto del agua producida y distribuida en cualquier punto de la red.

Así mismo la Empresa garantizará la continuidad del servicio en promedio a sus usuarios, al interior de su Zona de prestación del servicio de acuerdo a las metas promedio establecidas en el anexo Técnico, que en resumen establecen:

Periodo	Continuidad mensual que se debe garantizar
Durante el tercer año de operación	60%
Durante el cuarto año de operación	65%
Durante el quinto año de operación	77%
Desde el inicio del sexto año hasta finalizar la operación	96%

Estas metas corresponden a la continuidad de servicio promedio de la totalidad de los usuarios atendidos por la empresa, y no corresponde específicamente a la condición puntual de de cada usuario.

Parágrafo 1°. La Empresa podrá modificar este anexo de condiciones técnicas, por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones, el plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado o como resultado de la optimización de los sistemas.

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

Cláusula 50. Debido proceso para la realización de visitas técnicas de inspección y verificación de las acometidas y equipos de medida.

Es deber de la Empresa, practicar las visitas de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipos de medida, para verificar el correcto funcionamiento de los mismos, a fin de investigar las causas que originen las desviaciones significativas del consumo frente a períodos anteriores y para determinar las circunstancias que impiden que el equipo de medida registre en debida forma los consumo reales de los predios de los suscriptores y/o usuarios.

Las visitas de inspección y verificación de las instalaciones, pueden realizarse por solicitud del usuario, o, de oficio por la Empresa, a los inmuebles en donde se preste los servicios de acueducto y alcantarillado.

La Compañía en la realización de cualquier visita de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipos de medida de sus usuarios o potenciales usuarios, de conformidad a lo establecido en la Ley 142 de 1994 deberá cumplir el debido proceso dispuesto en este acápite; especialmente en las que tenga como objeto los deberes legales contemplados en los artículos que a continuación se enuncian: 140; 141;144; 145 y 146; así como en el caso de detección y normalización de irregularidades.

a) Una vez presente la Empresa y/o el personal autorizado en el inmueble, para realizar la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida, el personal técnico deberán identificarse con su cédula de ciudadanía y/o el carnet de la Empresa y le suministrará al suscriptor y/o usuario, o, persona que atienda la visita, si ésta lo requiere, un número telefónico a fin de confirmar la diligencia.

b) En atención a lo dispuesto en la regulación expedida por la Comisión Reguladora de Acueducto y Alcantarillado vigente; cuando la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida se origine por causa de una anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas para verificar el estado y funcionamiento de los mismos, La Empresa y/o su personal autorizado, le informará al suscriptor y/o usuario la razón de la visita y de su derecho de solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Luego procederá a realizar la revisión técnica verificando el estado de la infraestructura por medio del cual se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado (instalaciones, redes, conexiones, medidor, y demás elementos que integran la acometida externa, entre otros), a fin de constatar el cumplimiento

de las obligaciones suscritas en el presente contrato, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 135, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994.

c) Para hacer efectiva la asesoría técnica al usuario y/o suscriptor que hace alusión a la cláusula 15, numeral 23 del presente contrato, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio de medidor, así como de cualquier visita de carácter técnico.

d) El debido proceso descrito en el numeral b, c, f, i, q, no se aplicará en los casos en que la visita técnica tenga como objeto específico, efectuar una suspensión o corte del servicio por cualquiera de las siguientes causas: a.) La falta de pago por el término que fije la Empresa en la factura de venta de los servicios de acueducto y alcantarillado, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, los cuales serán mensuales, salvo que exista reclamación o recursos interpuestos con relación a los valores objeto de reclamo, hasta que no quede en firme la decisión. b.) la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. c.) efectuar sin autorización de la Empresa una reinstalación o reconexión cuando el servicio haya sido suspendido o cortado.

e) Si la visita técnica o inspección y verificación de las instalaciones, es parte de una estrategia de detección de irregularidades o anomalías, el aviso se reducirá a una (1) hora de antelación; es decir, no será necesario dar el aviso referido, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

La Empresa podrá realizar la suspensión del servicio de acueducto en caso de encontrarse en la visita técnica una irregularidad o fraude en las conexiones, acometidas o medidores de sus usuarios y/o suscriptores; en aquellos casos en donde se verifique que un usuario y/o suscriptor está dando un uso distinto del declarado o convenido con la Empresa y cuando se esté proporcionando un servicio público domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.

Transcurrido un plazo máximo de una (1) hora, sin hacerse presente el técnico o conocedor de la materia escogido por el usuario o inmediatamente si éste o el adulto responsable quien atiende la visita manifiesta no querer estar asistido técnicamente, se procederá a la inspección y verificación correspondiente sin su presencia, y se diligenciará el acta respectiva con letra clara y si es del caso, el formato de retiro del equipo de medida, la cual no podrá tener tachones, ni enmendaduras y debe diligenciarse con una sola tinta.

Una vez cumplidos los términos establecidos por la Empresa sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, la Empresa podrá realizar la visita de revisión, inspección y verificación de las instalaciones y/o equipo de medida correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta.

f) El acta de inspección y verificación de las instalaciones y equipo de medida que elaborará la Empresa contendrá: objeto de la visita, fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del suscriptor y/o usuario, número de equipo de medida, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el equipo de medida, constancia de las correcciones que se realicen, observaciones y/o recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos y la ratificación suscrita por parte del suscriptor y/o usuario que le fue concedida la oportunidad de estar asistido técnicamente por un especialista de la materia, así como la posibilidad de ejercer los derechos que la Ley de servicios públicos y el presente contrato le confiere.

g) En caso de encontrar alguna irregularidad o anomalía en la acometida y/o el equipo de medida o los sellos, la Empresa deberá registrar este hecho en el acta respectiva, y si ha bien lo determina, podrá retirar temporalmente el equipo de medida e instalar un equipo provisional, de lo cual se dejará constancia en el acta, dejándole copia al usuario.

Si en la diligencia de revisión de los instrumentos de medición y acometidas se advirtiera la existencia de irregularidad alguna, en el acta de revisión se deberá registrar las observaciones de los hallazgos.

h) Si la Empresa llegará a retirar el equipo de medida para verificar su funcionamiento, deberá tomar las medidas necesarias para garantizar el cuidado y protección del equipo de medida, éste se debe resguardar en una tula, bolsa o empaque que lo salvaguarde después de su retiro, buscando siempre asegurar las condiciones de identidad, integridad, preservación y seguridad del mismo; subsiguientemente el embalaje de seguridad del equipo de medida, deberá ser debidamente sellado para su posterior apertura en el correspondiente laboratorio de calibración de medidores acreditado, o en el que escoja el suscriptor y/o usuario.

i) Al reverso del acta de revisión técnica o de inspección y verificación de las instalaciones o equipo de medida, la Empresa le informa al usuario del derecho de estar presente en la revisión y estado de calibración del equipo de medida retirado que haga el laboratorio de calibración de medidores acreditado, para lo cual se le concederá dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se adelantó la revisión técnica para manifestarle a la Empresa su deseo de estar presente en esta revisión del laboratorio.

j) En caso en el cual el suscriptor y/o usuario solicite por escrito que la revisión del equipo se haga en un laboratorio diferente al destinado por la empresa, éste correrá con los gastos de envío y todos los que se generen producto de su revisión, los cuales le serán incluidos en el siguiente recibo de pago.

k) El procedimiento correspondiente a la visita de verificación e inspección de las instalaciones, acometidas externas y equipo de medida descrito anteriormente se observará y se seguirá en todos los procesos relacionados con los procedimientos de facturación, micromedición y macromedición, control de pérdidas, PQR y Atención al Cliente; así como dentro del proceso administrativo que adelante la Empresa para la recuperación de consumos dejados de facturar y por terminación del contrato por incumplimiento de las condiciones uniformes.

l) Si como resultado de la visita de verificación e inspección de las instalaciones, acometidas externas y equipo de medida, se determina que la existencia de un hallazgo irregular, es el producto del deterioro normal del equipo, un daño no imputable, o imputable al accionar del suscriptor y/o usuario, que no permite el registro en parte o en su totalidad del consumo de agua potable del predio, la Empresa podrá cobrar el servicio de acueducto dejado de facturar, en lo concerniente a los cinco (5) meses anteriores, tomando como referencia, la tarifa vigente en el momento del cobro del mismo, sin perjuicio que el usuario pueda comprobar que el tiempo de los consumos a recuperar por parte de la empresa pueda ser menor.

m) El representante de la Empresa o su personal autorizado, el suscriptor y/o usuarios, o adulto responsable que atendió la visita y los testigos o técnicos si los hubiere, firmarán el acta de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipos de medida. Una copia de la misma se entregará al suscriptor y/o usuario, o quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional las pruebas permitidas por el Código General del Proceso. En caso de que la persona se niegue a firmar, se dejará constancia de ello en el acta.

n) En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna o el inmueble por no encontrar a nadie que atienda la visita o por que se encuentre desocupado, se

dejará constancia de este hecho en el acta de inspección y verificación, la Empresa podrá colocar un sello de condenación o de seguridad entre el medidor y el racor y se dejará copia del acta en el acceso al inmueble.

o) La Empresa considera como actuaciones irregulares o anómalas, aquellas que impiden el registro o medición normal del consumo de un suscriptor y/o usuario, las cuales pueden hallarse en las acometidas y/o en el equipo de medida. Así mismo se tienen como tales las relacionadas con el uso del predio o inmueble (residencial, comercial, industrial, oficial, sin ánimo de lucro), es decir darle un uso diferente al contratado, declarado y facturado, en general las descritas en la cláusula 51 de este Contrato.

Cláusula 51. Debido proceso para la recuperación de consumos dejados de facturar y terminación del contrato de prestación de servicios por incumplimiento de las condiciones uniformes.

De conformidad a lo establecido en las cláusulas 27 y 28 del Capítulo V del presente contrato, la Empresa observará el siguiente debido proceso en los trámites administrativos internos, tendientes a investigar la existencia de irregularidades en las acometidas o equipos de medida de los usuarios, que conlleven a un incumplimiento de las condiciones uniformes consagradas en el presente contrato, y/o a la recuperación de consumos dejados de facturar por la Empresa, en concordancia a lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Como garantía al debido proceso que tiene derecho las partes, el procedimiento adoptado consagra términos ciertos, garantiza la publicidad de las actuaciones, permite ejercer el derecho a la contradicción, solicitud y práctica de pruebas de acuerdo a lo establecido en el Código General del Proceso para el efecto. En todo caso, se deberá atender las reglas contenidas en el presente procedimiento, en cualquiera de las etapas que a continuación se mencionarán:

1. Etapa preliminar: visita de inspección y verificación de las instalaciones y/o equipo de medida.
2. Etapa de actuaciones administrativas.
3. Agotamiento de recursos contra los actos administrativos de la Empresa.

Parágrafo: El debido proceso que adelantará la Empresa para recuperar los costos generados por la irregularidad de reconexión no autorizada, será más simplificado que el dispuesto en la presente cláusula en atención a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

1. ETAPA PRELIMINAR: VISITA DE INSPECCION Y VERIFICACION DE LAS INSTALACIONES Y/O EQUIPO DE MEDIDA.

Con fundamento a lo dispuesto en los artículos 135 y 145 de la Ley 142 de 1994, la Empresa podrá hacer en cualquier tiempo pruebas rutinarias al medidor y a las acometidas por iniciativa propia, o por petición del usuario, con el objeto de verificar su estado y su funcionamiento; así mismo, podrá adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, de conformidad con lo previsto en el régimen de servicios públicos domiciliarios, la regulación vigente y demás normas concordantes.

El usuario tendrá derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona conocedora de la materia, para que verifique el proceso de revisión e inspección de las instalaciones y/o equipo de medida en las visitas que tengan como objeto la detección y normalización de irregularidades que impidan el registro normal de los consumos

de los suscriptores y/o usuarios, de los hallazgos y de lo ocurrido se dejará constancia claramente escrita en el acta de visita, de la cual se dejará copia al usuario.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

En caso en que la Empresa deba retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado, deberá informar, durante la visita, al usuario o a quien atienda la diligencia, los motivos que han generado su retiro y deberá dejarse un instrumento provisionalmente mientras se agota la revisión del medidor en el laboratorio. No podrá la Empresa dejar al usuario en servicio directo ya que esto es violatorio del derecho a la medición y en tal caso se configuraría una violación al debido proceso.

En las visitas de inspección y verificación que adelante la Empresa con el objetivo de detectar y normalizar la existencia de una anomalía o irregularidad que impida el registro o medición normal del consumo de un suscriptor y/o usuario, se deberá seguir las disposiciones establecidas en la cláusula 50 del presente contrato.

Cuando un suscriptor y/o usuario no cumpla las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en el presente contrato, estará incurso en una causal de incumplimiento de las condiciones uniformes, más aún cuando se verifique la existencia de una irregularidad o anomalía que afecta la debida prestación, registro y facturación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado. La existencia de una irregularidad en las acometidas y/o en el equipo de medida de un suscriptor y/o usuario facultará a la Empresa a suspender o cortar el servicio de acueducto, además de entablar las acciones policivas o penales a que hubiere lugar.

Ante la existencia de una irregularidad o anomalía en un predio de un potencial suscriptor, la Empresa podrá previo análisis de la situación técnica y legal del inmueble y de la capacidad del potencial usuario legalizar el servicio, ejecutando las obras necesarias para acondicionar la acometida y medir los consumos con los equipos de medida que reúnan las condiciones técnicas exigidas por la prestataria, cuyo costo será asumido por el usuario, para el efecto, solo bastará la firma del responsable del predio o potencial suscriptor en el acta de inspección y verificación en la que se halla consignado el hallazgo irregular por la Empresa. Si el inmueble en el que se legaliza los servicios de acueducto y alcantarillado corresponde al estrato 1,2 y 3 la Empresa podrá financiar automáticamente los costos de conexión y del equipo de medida hasta 36 meses mediante la factura de venta, o un tiempo menor si así lo manifiesta por escrito el potencial suscriptor.

En el caso que el servicio de acueducto obtenido de manera irregular no pudiera ser legalizado de forma individual y en las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, a causa de la existencia de alguna limitación técnica o legal, la Empresa podrá estudiar la posibilidad de suministrarle agua potable de manera provisional por algún medio alternativo permitido por la normatividad vigente, como es el caso de las pilas públicas o macromedidores, siempre que se cumplan con los requisitos exigidos por la norma.

Parágrafo. La persona que sin ser parte del presente CCU se abastezca del servicio de acueducto de manera irregular adquirirá la condición de usuario potencial, se someterá al trámite del presente anexo y a las obligaciones que le fueren aplicables dentro del CCU para la legalización del servicio del cual se ha venido abasteciendo, siempre que sea técnica y legalmente viable, debiendo pagar los perjuicios ocasionados a AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P. por dicha acción.

A continuación se establecen los tipos de irregularidades o anomalías, que se pueden encontrar en las acometidas y/o en el equipo de medida de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de alterar o variar unilateralmente y sin consentimiento de la Empresa las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, constituyéndose en un incumplimiento de las condiciones uniformes del Contrato de Prestación de Servicios:

1.1. En la acometidas del suscriptor y/o usuario.

1.1.1. Acometida no Autorizada: Es la conexión a la red de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Empresa.

1.1.2. Derivación no Autorizada: Ramificación, división o desviación realizada a partir de una acometida evitando la medición, total o parcial del servicio suministrado la cual no ha sido autorizada por la Empresa.

1.1.3. Reconexión no Autorizada: Es el restablecimiento sin autorización de la empresa, de los servicios de acueducto y alcantarillado que habían sido cortados o suspendidos por la misma, con la finalidad de abastecerse del servicio de acueducto de forma clandestina.

Parágrafo: En el corte y reconexión especial del servicio público de acueducto, se realizará el cobro por la realización de obras excepcionales adicionales que impliquen la ruptura de pavimento, de asfalto, de concreto, de ladrillo o de baldosa, así como la reposición de estos materiales, para llevar a cabo el corte o la reconexión, sólo será posible en el siguiente caso:

Cuando se trate de suscriptores o usuarios contra los cuales obre decisión en firme, como consecuencia de haberse conectado fraudulentamente al mismo servicio, pese a encontrarse suspendido o cortado.

En todo caso, la Empresa calculará al cargo asociado a dicha operación, tomando en cuenta los costos unitarios de cada actividad, que se desagregarán en costos de mano de obra, en costos de herramientas y equipos, en costos de transporte de herramientas, equipo, materiales y escombros, así como el componente de administración, imprevistos y utilidades de hasta el veinte por ciento (20%). Para efectos de la determinación del costo de las herramientas, tendrá en cuenta su depreciación.

Se dejará constancia de las situaciones señaladas en los incisos anteriores, en documento que estará en disposición del suscriptor o usuario en sede de la Empresa. Contra esta decisión empresarial en la que se realizan los cobros de la conexión no autorizada y los costos antes referenciados, procederán los recursos de reposición y subsidio de apelación.

Una vez en firme la decisión sobre la desagregación de los costos de la reconexión no autorizada, deberá consignarse en la factura correspondiente.

1.1.4. Aumento en el Diámetro de la Acometida: Es el aumento no autorizado por la empresa del diámetro de la acometida.

1.1.5. Servicio Directo: acometida en la cual se retira el medidor y se realiza una conexión directa evitando el registro total o parcial del servicio suministrado.

1.2. Interconexión de predios vecinos no autorizada. Se presenta cuando el predio de un suscriptor y/o usuario abastece de forma temporal o permanente el servicio de acueducto a otro predio sin autorización de la Empresa.

1.3. Cambio de Uso. Cuando se le dé al servicio un uso distinto al convenido con la Empresa, la empresa podrá cobrar el valor de la tarifa según el uso real del servicio, por el número de meses en que se realizó el cobro del servicio de forma errada. En estos casos la

Empresa realizará el cambio de uso al inmueble y quedará facultada para cobrar los costos adicionales que se hayan generado por el transporte y gastos operativos.

1.2. Anomalías o irregularidades en el equipo de medida del suscriptor y/o usuario.

1.2.1. Cúpula perforada.

1.2.2. Imán instalado – visible.

1.2.3. Turbina con aspas recortadas.

1.2.4. Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería).

1.2.5. Cuchilla incrustada en el campo magnético.

1.2.6. Piñones del tambor numerado con dientes eliminados.

1.2.7. alambre o cualquier otro objeto incrustado hacía el interior de la turbina.

1.2.8. Agujas o diales desprendidos.

1.2.9. Medidor instalado al revés.

1.2.10. Medidor parado o frenado.

1.2.11. Cualquier otra irregularidad que perturbe, afecte, o imposibilite la medición del consumo en el predio donde se encuentra instalado el medidor.

1.2.12. Cúpula quemada

1.2.13. Medidor sin cúpula

1.2.14. Medidor en contraflujo

1.2.15. Otros.

1.3 FORMULA LIQUIDACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

1.3.1. Convenciones:

CPE: Promedio de estratificación.

CPH: Promedio histórico del inmueble.

CPPCS: Promedio predios condiciones similares.

CI: Capacidad instalada.

CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.

PRC: Periodo de recuperación de consumos.

CF: Consumo facturado.

CDF: Consumo dejado de facturar.

TA: Tarifa de acueducto.

TALC: Tarifa de alcantarillado.

VA: Valor de acueducto.

VTALC: Valor total alcantarillado.

OC: Obra civil.

VTR: Valor total a recuperar.

1.3.2. Fórmulas para el cálculo de los consumos dejados de facturar

CPE: Promedio de estratificación.

$CPE - CF = CDF (TA) = VA$

$CPE - CF = CDF (TALC) = VALC$

$(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$

CPH: Promedio histórico del inmueble

$CPH - CF = CDF (TA) = VA$

$CPH - CF = CDF (TALC) = VALC$

$(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$

CPPCS: Promedio predios condiciones similares.

$CPPCS - CF = CDF (TA) = VA$

$CPPCS - CF = CDF (TALC) = VALC$

$(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$

CI: Capacidad instalada.

$CI - CF = CDF (TA) = VA$

$CI - CF = CDF (TALC) = VALC$

$(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$

CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.

$CPCI - CF = CDF(TA) = VA$

$CPCI - CF = CDF(TALC) = VALC$

$(VA(5PRC) + VALC(5PRC)) + OC = VTR$

2. ETAPA DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Son aquellos actos administrativos, de trámite, preparatorios o definitivos, que adelanta la Empresa, mediante un proceso administrativo, con el fin de investigar:

- a.) Un presunto incumplimiento a las condiciones uniformes contenidas en el presente contrato.
- b.) La existencia de una presunta irregularidad o anomalía en las acometidas, instalaciones o equipo de medida, que impide el correcto registro de los consumos reales del suscriptor y/o usuario, que faculta a la Empresa que mediante un debido proceso, recupere los consumos dejados de facturar, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
- c.) Las causas que originaron una desviación significativa

Este procedimiento se aplica en las actuaciones previas a la expedición del acto administrativo o decisión empresarial, tendiente a realizar:

-Una recuperación de consumos dejados de facturar.

-Imponer una sanción no pecuniaria por incumplimiento a las condiciones uniformes del contrato de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, como es el caso de la resolución del contrato de prestación de servicio y corte definitivo.

-Archivar un proceso, por no existir irregularidad o anomalía que conduzca al incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato o a la recuperación de consumos dejados de facturar.

Lo anterior, según lo previsto en el procedimiento de la referencia, el cual se rige por las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

La Empresa deberá conformar expedientes, con los documentos y diligencias relacionadas con el hecho que originó la actuación administrativa, con el fin de evitar decisiones contradictorias.

2.1 Comunicación de inicio de actuaciones administrativas, por las que se investiga un incumplimiento del contrato de prestación de servicio, o se adelanta una recuperación de consumos dejados de facturar.

La Empresa o el personal autorizado, mediante la correspondiente delegación, previo recaudado del suficiente material probatorio y análisis del mismo, dará a conocer al suscriptor y/o usuario la comunicación de inicio de actuaciones administrativas, mediante diversos medios: escrito, verbal o por medio electrónico. Debiendo asegurar el conocimiento del interesado para garantizar el derecho de defensa y contradicción.

El inicio de la actuación administrativa será comunicado al suscriptor y/o usuarios mediante mensajería especializada, o por cualquier medio idóneo y contendrá como mínimo:

- ☐ Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa. El usuario debe encontrar una descripción detallada del resultado de la inspección efectuada en el predio.
- ☐ Las cláusulas específicas del Contrato de Condiciones Uniformes que han sido infringidas por parte del usuario con los hechos evidenciados en la inspección.
- ☐ Una síntesis del procedimiento que se adelantará para establecer si existe un incumplimiento al presente contrato y/o para adelantar el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar.
- ☐ Mención del derecho de defensa y contradicción que le asiste al suscriptor y/o usuario, es decir, de presentar descargos y las pruebas que considere necesarias para desvirtuar los cargos que se le imputan o que le represente un eximente de responsabilidad frente al hallazgo irregular.

2.2 Descargos:

Una vez realizado el inicio de las actuaciones administrativas en la forma antes indicada por parte de la Empresa o el personal autorizado, el usuario, puede pronunciarse y ejercer su derecho a la defensa en cualquier momento de la actuación, siempre y cuando no se haya expedido aún la resolución que ponga fin a la misma, bien sea manifestándose frente a los hechos o las pruebas aportadas por la Empresa en la auto de inicio, o bien frente a cualquier prueba que haya sido solicitada en el trascurso de la actuación y la cual haya sido practicada.

2.3 Etapa Probatoria:

Inicia con la finalización de la etapa de presentación de descargos, la Empresa procederá a analizar el acervo probatorio obrante en el expediente y consecuentemente contar con los argumentos o motivaciones necesarias para tomar una decisión de fondo. La etapa probatoria se adelantará con sujeción siempre al principio de contradicción.

Tanto el usuario como la Empresa podrán solicitar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición de parte sin requisitos especiales, lo cual se puede hacer en cualquier parte de la actuación administrativa.

En el evento en que el usuario requiera la práctica de pruebas, se podrá ordenar el decreto y practica de pruebas, siempre que éstas sean conducentes, pertinentes y útiles para esclarecer los hechos investigados, o por el contrario, la Empresa deberá comunicar el rechazo de las pruebas inconducentes.

La Empresa podrá cerrar la etapa probatoria cuando considere que las pruebas obrantes en el proceso son suficientes para tomar una decisión de fondo.

La Empresa podrá practicar pruebas de oficio o tener como tales las siguientes:

- ☐ Acta de inspección y/o verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipo de medida.

- ☐ Cualquier acta de revisión técnica o de operación de cualquier centro de negocios competente para este fin, debidamente aprobada en el procedimiento de calidad de la Empresa.
- ☐ Certificado de calibración y/o inspección expedido por un laboratorio de calibración de medidores y/u organismo de inspección acreditado.
- ☐ Análisis de consumos antes o después de normalizado el servicio de acueducto, acometida, instalaciones y/o equipo de medida del usuario.
- ☐ Fotografías, videos y otros medio gráficos.
- ☐ Las demás que la Empresa considere.

Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código General del Proceso.

2.4 Decisión Final o Acto Administrativo de fondo que da por terminado el proceso administrativo:

Una vez terminada la etapa probatoria y habiéndose dado la oportunidad a los interesados para expresar sus opiniones, y con base en las pruebas e informes disponibles, la Empresa de acuerdo con lo establecido en el presente contrato, el régimen de servicios públicos domiciliarios y las decisiones Gerenciales para el efecto, proferirá la decisión definitiva mediante acto motivado, con fundamento en la sana crítica, y las pruebas que reposan en el expediente. En dicho acto administrativo, se resolverán las cuestiones planteadas por el usuario tanto en los descargos como durante el trámite administrativo, con las garantías plenas del debido proceso.

La decisión de fondo que tome la Empresa, respecto al procedimiento administrativo adelantado puede tener los siguientes efectos jurídicos y contractuales:

- ☐ En caso que el proceso investigue un presunto incumplimiento de las condiciones uniformes que permita determinar la configuración de una causal de incumplimiento, la disposición final podrá ordenar la resolución del contrato de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y acciones de corte definitivo de los servicios prestados.
- ☐ Si el proceso administrativo tiene como fin la recuperación de consumos dejados de facturar, el pronunciamiento de fondo ordenará la recuperación de los meses no facturados estableciendo de forma clara el valor que deberá cancelar el usuario, propietario y/o suscriptor.
- ☐ Si una vez desarrolladas las actuaciones administrativas del proceso que investiga un incumplimiento del contrato de prestación de servicios de acueducto y/o alcantarillado, o de una recuperación de consumos dejados de facturar, se comprueba la inexistencia de la conducta irregular tipificada en el presente contrato como causal de incumplimiento, o alguna causal eximente de responsabilidad al suscriptor y/o usuarios, la Empresa según sea el caso en particular, procederá a archivar el procedimiento iniciado.

2.5 Notificación de la Decisión Final.

La Decisión final será notificada personalmente al suscriptor y/o usuarios, la cual se podrá efectuar personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse; en ese caso el autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

Otra forma de realizar la notificación personal, es mediante correo electrónico cuando así lo haya autorizado el usuario.

De igual forma, se podrá enviar una citación dentro de los cinco días siguientes a la expedición de la resolución, con la novedad, que si se desconoce la dirección, el fax o el correo electrónico, la citación se deberá publicar en la página web de la Empresa o en un sitio de acceso al público de la misma por cinco días. Si el usuario no seriere presente en el término de cinco (5) días hábiles de haber sido enviada la citación, se enviará un aviso junto con copia íntegra de la decisión a la dirección, fax o correo electrónico; la notificación se entenderá realizada al día siguiente de recibir la comunicación por aviso.

Si no se conoce cualquiera de las anteriores direcciones, se publicará por 5 días en la página web o se fijará en un lugar de acceso público de la empresa, en este caso la notificación se surte al día siguiente del retiro del aviso.

Se entenderá que la notificación se hizo por conducta concluyente, cuando el usuario manifieste que conoce el contenido de la decisión.

La EMPRESA tendrá un plazo máximo de tres (3) años para emitir una decisión final dentro de un proceso por incumplimiento de las condiciones uniformes del presente contrato, término que se contará a partir de la fecha en que se detectó el hallazgo irregular y quedo registrada mediante acta de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipo de medida.

3. Agotamiento de Recursos contra los Actos Administrativos de la Empresa.

Mediante el agotamiento de recursos en sede de la Empresa, se da la oportunidad al suscriptor y/o usuario para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por La Empresa. Los recursos contra el acto administrativo definitivo, es decir, al que pone fin al proceso, se pueden interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto.

Contra la decisión que ordena la recuperación de consumos dejados de facturar, o un incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado proceden los siguientes recursos:

3.1 Recurso de Reposición y subsidiario Apelación. Estos recursos se interponen en un mismo escrito ante el Representante Legal de la Empresa, dentro de los 5 días hábiles siguientes al acto que notifico la decisión final, señalando el número del acto administrativo o decisión empresarial que recurre.

El recurso de reposición, lo resuelve el mismo funcionario que expidió el acto administrativo que pone fin a la actuación, y el recurso subsidiario de apelación, lo resuelve la Superintendencia de Servicios Públicos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito, que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse los recursos de ley por medios electrónicos.

La Empresa está en la obligación de resolver el recurso de reposición, dentro los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día de su radicación o presentación.

En el caso en que en relación con los recursos de ley interpuestos por el suscriptor y/o usuario sea necesario practicar pruebas o decretarla por oficio por parte de la Empresa, se señalará

para ello un término no mayor a treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga del término exceda de treinta (30) días.

Si la Empresa por alguna razón rechaza el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de Queja.

3.2 El Recurso de Queja, solo procederá en el evento en que se niegue el recurso de apelación, de éste recurso se podrá hacer uso, solo dentro de los 5 día hábiles siguientes a la notificación de la decisión que haya negado el recurso.

Para las notificación de las decisiones tomadas frente a los recursos, se deberá cumplir con las disposiciones sobre las notificaciones de los actos administrativos, establecidas en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ejecutoriado el acto administrativo que impuso la recuperación del consumo dejado de facturar o el incumplimiento al contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado de la Empresa, se deberá acatar su decisión, en caso de tener inmersa el cobro de un valor por concepto de recuperación de consumos dejados de facturar, la Empresa exigirá su pago y lo incluirá en la factura del servicio.

La factura que contenga la inclusión del valor de la recuperación de consumos dejados de facturar, o la resolución en firme que imponga su recuperación prestará mérito ejecutivo.

No procederán recursos contra la factura que contenga el valor de una recuperación de consumos dejados de facturar o por cualquier otro concepto pecuniario, que haya sido objeto del debido proceso administrativo por parte de la Empresa al que se haya vinculado en debida forma al suscriptor y/o usuario; ni con una petición posterior, que pretenda discutirla, si con éstos se busca debatir un asunto que debió argumentarse o alegarse en alguna etapa del proceso administrativo respectivo.

4.- TRANSACCIÓN O ACUERDO DE PAGO:

La Empresa, mediante su personal autorizado según delegación expresa y los suscriptores o usuarios, podrán transar en cualquier etapa del proceso administrativo los valores de los consumos dejados de facturar, anterior a la adopción de la decisión final.

Para los efectos de lo tranzado la Empresa cobrará al usuario las sumas tranzadas en consideración a las condiciones pactadas en las cláusulas contenidas en el contrato de transacción, y las sumas pactadas se cobrarán a través de las facturas del servicio del predio objeto de los procesos administrativos en mención, las cuales serán pagaderas en las fechas que figuren en el respectivo contrato.

No obstante el incumplimiento del suscriptor y/o usuario de las clausulas contenidas en el contrato de transacción suscrito por las partes, durante tres (3) facturas del servicio consecutivas, da derecho a la Empresa a dar por resuelta la financiación realizada sobre los valores transados y consecuentemente incluir en la próxima factura del usuario el valor total de los consumos adeudados, sin tener en cuenta las concesiones realizadas en el contrato de transacción, junto con los intereses a que hubiere lugar. Así mismo, facultará a la Empresa para que inicie las acciones legales pertinentes para perseguir el cobro de lo adeudado.

5.- COMPETENCIA JUDICIAL:

Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el presente contrato, la Empresa podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar, especialmente las relacionadas con el tipo penal de defraudación de fluidos y colocar los hechos en conocimiento de la autoridad competente; así como adelantar los procesos ejecutivos pertinentes y conducentes para

perseguir el pago de obligaciones adeudadas por parte del suscriptor, propietario y/o usuario por concepto del consumo de acueducto y alcantarillado y demás cobros conexos a estos servicios.

Artículo 52. Cobros de conceptos, bienes y servicios diferentes a los relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de los que trata la Ley 142 de 1994.

La Empresa podrá incluir en las facturas que emite por la prestación de los servicios públicos domiciliarios, cuotas derivadas de créditos, bienes u otros servicios diferentes a los prestados por ésta, otorgados a los usuarios, garantizando las facilidades que le permitan al suscriptor y/o usuario cancelar la tarifa correspondiente al servicio público de acueducto y alcantarillado.

La Empresa no podrá suspender los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.

Respecto al valor de las cuotas derivadas de tales créditos, bienes o servicios adicionales, se deberán totalizar de manera separada a los servicios de acueducto y alcantarillado prestados, de modo que quede claramente diferenciado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, no generarán solidaridad respecto del propietario del inmueble, salvo que este así lo haya aceptado en forma expresa y escrita.

Para efectos del cobro de otros conceptos adicionales en las facturas de los servicios públicos domiciliarios prestados por la Empresa, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Que el cobro adicional no derivado de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cuente con un acuerdo previo que lo soporte.
2. Que para la realización del cobro adicional en la factura no derivado de los servicios públicos domiciliarios prestados por la Empresa, se cuente con la autorización escrita del suscriptor y/o usuario.
3. Que el valor correspondiente a los cobros adicionales a facturar no derivados de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se totalice por separado de estos servicios públicos de modo que quede claramente expresado cada concepto.
4. Que el no pago de los cobros adicionales no derivados del servicio público, no genere suspensión del mismo.

PARAGRAFO: La Empresa podrá cobrar bienes y servicios adicionales mediante la factura a los suscriptores y/o usuarios que así lo autoricen expresamente, relacionado con actividades de reparación de daños y servicios prestadas en las instalaciones internas de éstos, los cuales son de naturaleza diferente a los servicios y actividades propias prestados por la Empresa en el mantenimiento y reparación de las redes locales (matrices y secundarias). Entre las actividades que puede cobrar adicionalmente a los suscriptores y/o usuarios se encuentran:

1. Reparación de fugas en acometidas o en cajilla
2. Reposición, cambio o instalación de registros antifraude
3. Suplemento de la red por robo o sustracción de medidor
4. Reposición de acometida acueducto y alcantarillado por antigüedad
5. Sondeo en acometidas de Alcantarillado

6. Bombeo en acometidas de Acueducto
7. Daños en redes de distribución ajenos al mantenimiento realizado por la Empresa
8. Reparación y mantenimiento de caja de inspección
9. Reparación de la red domiciliaria
10. Cobro de material y mano de obra civiles empleados en las actividades y servicios adicionales prestados por la Empresa.
11. Visitas técnica a solicitud del usuario que no sea producto de una obligación de la Empresa según lo dispuesto en el régimen de servicios públicos domiciliarios.
12. Atención a las solicitudes de supervisión técnica de obras, diseños y asesorías de constructores, urbanizadores y/o particulares.

Los materiales instalados y mano de obra por cada uno de servicios prestados serán cobrados según la lista de precios que disponga la Empresa mediante el respectivo documento aprobado en el sistema de gestión de calidad.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la Empresa.



HUGO IVAN VERGEL HERNANDEZ
Gerente General
C.C. 13.460.287

ADICIÓN Y MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P.

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., informa a todos sus suscriptores y/o usuarios que en cumplimiento a la obligación legal consagrada en el artículo 131 de la ley 142 de 1994 y en concordancia a lo dispuesto en la cláusula 5 y 10 de las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicio de la Empresa, se permite comunicar la adición y modificación de la cláusula 19 y del numeral 7.2 de la cláusula 49 de las condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de la Empresa:

El nuevo contenido de la cláusula 19 del CSP que establece lo relativo a los periodos de facturación de la Empresa será el siguiente:

“Cláusula 19. Período de Facturación. Las facturas se entregarán en forma mensual, en cualquier hora y día calendario en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días calendario de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.”

El nuevo contenido del numeral 7.2 de la cláusula 49 del CSP será el siguiente:

“7.2. Características técnicas de los medidores: Los medidores deberán cumplir como mínimo las siguientes características técnicas:

7.2.1.- En Instalaciones horizontales para medidores de agua, diámetro ½” y ¾”, deberán ser Sistema Velocidad Chorro Único.

Los medidores de agua se designan de acuerdo con el caudal permanente Q_3 y este valor debe ser 2.500 l/h y Q_1 es el caudal mínimo. El Rango de medición (R) es la relación entre Q_3/Q_1 y para Aguas Kpital Cúcuta S. A. debe ser como mínimo R-160 en posición Horizontal, según norma ISO4064: 2005 Equivalente a NTC 1063: 2007.

La longitud de estos medidores debe ser: 110, 115, 165 o 190 mm.

La Transmisión deberá ser mecánica o magnética con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor; el registrador debe estar protegido en solución de glicerina u otra solución que no permita su empañamiento o afecte la visibilidad del registrador.

Las roscas del medidor de ½” deben ser diferenciales entrada G7/8 y Salida G3/4”, y en el medidor de ¾” G1”B y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1).

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los materiales con los que son construidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples

correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica o metálica.

Los medidores deben contar con su par de niples, tuercas y empaques para conexión. La máxima pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.2.- En Instalaciones de posición vertical para medidores de agua, diámetro de ½" y ¾", deberán ser Sistema Volumétrico.

Los medidores de agua se designan de acuerdo con el caudal permanente Q_3 y este valor debe ser 2.500 l/h y Q_1 es el caudal mínimo. El Rango de medición (R) es la relación entre Q_3/Q_1 y para Aguas Kpital Cúcuta S. A. debe ser como mínimo R-315, según norma ISO4064: 2005 Equivalente a NTC 1063: 2007.

La longitud del medidor debe ser: 115 mm en ½" y 190 mm en ¾".

La transmisión debe ser mecánica o magnética con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor.

Las roscas del medidor de ½" deben ser diferenciales entrada G7/8 y Salida G3/4", y en el medidor de ¾" debe ser G1"B y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1). Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los materiales con los que son contruidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica o metálica.

Los medidores deben contar con su par de niples, tuercas y empaques para conexión. La máxima pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.3.- En Instalaciones de posición horizontal para medidores de agua, diámetro 1", deberán ser Sistema Chorro múltiple.

Los medidores de agua serán tipo C conforme a la ISO 4064 Directiva CEE 75/33. La

longitud del medidor debe ser, 1" 260 mm.

Las roscas del medidor de 1" deben ser G 1-1/4"B, y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1).

La transmisión debe ser mecánica o magnética con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor; el registrador debe estar protegido en solución de glicerina u otra solución que no permita su empañamiento o afecte la visibilidad del registrador.

Los materiales con los que son contruidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones

por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica o metálica.

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los medidores deben contar con su par de niples y tuercas y empaques para conexión. La pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.4.- Para instalaciones en posición vertical para medidores de agua, diámetros 1" y 1-1/2", deberán ser Sistema Volumétrico.

Los medidores de agua serán tipo C.

La longitud del medidor debe ser en 1" 260 mm y en 1-1/2" 300 mm

Las roscas del medidor de 1" deben ser G 1-1/4"B y el de 1-1/2" deben ser G 2"B, y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1)

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los materiales con los que son contruidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica.

La transmisión debe ser magnética y con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor.

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los medidores deben contar con su par de niples y tuercas y empaques para conexión. La pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.5.- Para grandes consumidores o instalaciones que utilicen medidores de agua, diámetro 1-1/2" a 6", deberán ser ultrasónicos, con las siguientes características:

Presión Máxima de trabajo

16 bar

Temperatura del Líquido

0.1 a 50° C

Configuración

Compacto - La pantalla está integrada a la unidad

Fuente de Poder

Baterías de Litio de tamaño 2D, con vida útil más de 10 años

Protección ambiental

IP68. Temperatura del ambiente de operación -25°C ÷ +55°C

Unidades de Display

Multilínea 9 dígitos LC display (Unidades de volumen y

Opciones de display del volumen medido**Salidas (opcionales)****Rango de caudal
Conexiones****Pérdida de carga**

de flujo son programables).

1. Neto (Flujo correcto menos flujo inverso)

2. Flujo correcto

3. Flujo correcto e inverso alternados

4-20 mA (Bucle de poder)

Proceso digital doble (colector
abierto) contacto seco

Salida del Codificador

Mínimo 500

En el medidor de 1-1/2 sera con roscas G2"B los
demás medidores deberán venir con bridas según
ANSI 150

ΔP 63 bar.

Tamaño del medidor						
Flujo	DN	DN	DN	DN	DN	DN
	40 – 1-1/2"	50-2"	65 - 2.5"	80 - 3"	100 - 4"	150 - 6"
Q4 m3/h	65	65	80	100	150	320
Q3 m3/h	40	40	50	63	100	250
Q2 m3/h	0.125	0.125	0.15	0.2	0.32	0.6
Q1 m3/h	0.06	0.06	0.07	0.08	0.1	0.4
Flujo inicial de medición	0.015	0.015	0.015	0.015	0.015	0.2

La empresa decidirá si acepta, para su instalación, cualquier otro medidor con especificaciones superiores o diferentes a las anteriormente señaladas.

Así mismo, en caso de cambiar las condiciones técnicas de los medidores establecidas en las normas técnicas vigentes, la Empresa se reservará el derecho de hacer exigible el cumplimiento de las mismas a sus suscriptores y/o usuarios.

**ADICIÓN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**

Cláusula 50. Debido proceso para la realización de visitas técnicas de inspección y verificación de las acometidas y equipos de medida.

Es deber de la Empresa, practicar las visitas de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipos de medida, para verificar el correcto funcionamiento de los mismos, a fin de investigar las causas que originen las desviaciones significativas del consumo frente a períodos anteriores y para determinar las circunstancias que impiden que el equipo de medida registre en debida forma los consumo reales de los predios de los suscriptores y/o usuarios.

Las visitas de inspección y verificación de las instalaciones, pueden realizarse por solicitud del usuario, o, de oficio por la Empresa, a los inmuebles en donde se preste los servicios de acueducto y alcantarillado.

La Compañía en la realización de cualquier visita de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipos de medida de sus usuarios o potenciales usuarios, de conformidad a lo establecido en la Ley 142 de 1994 deberá cumplir el debido proceso dispuesto en este acápite; especialmente en las que tenga como objeto los deberes legales contemplados en los artículos que a continuación se enuncian: 140; 141; 144; 145 y 146; así como en el caso de detección y normalización de irregularidades.

- a) Una vez presente la Empresa y/o el personal autorizado en el inmueble, para realizar la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida, el personal técnico deberán identificarse con su cédula de ciudadanía y/o el carnet de la Empresa y le suministrará al suscriptor y/o usuario, o, persona que atienda la visita, si ésta lo requiere, un número telefónico a fin de confirmar la diligencia.
- b) En atención a lo dispuesto en la regulación expedida por la Comisión Reguladora de Acueducto y Alcantarillado vigente; cuando la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida se origine por causa de una anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas para verificar el estado y funcionamiento de los mismos, La Empresa y/o su personal autorizado, le informará al suscriptor y/o usuario la razón de la visita y de su derecho de solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Luego procederá a realizar la revisión técnica verificando el estado de la infraestructura por medio del cual se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado (instalaciones, redes, conexiones, medidor, y demás elementos que integran la acometida externa, entre otros), a fin de constatar el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 135, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- c) Para hacer efectiva la asesoría técnica al usuario y/o suscriptor que hace alusión a la cláusula 15, numeral 23 del presente contrato, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio de medidor, así como de cualquier visita de carácter técnico.
- d) El debido proceso descrito en el numeral b, c, f, i, q, no se aplicará en los casos en que la visita técnica tenga como objeto específico, efectuar una suspensión o corte del servicio por cualquiera de las siguientes causas: a.) La falta de pago por el término que fije la Empresa en la factura de venta de los servicios de acueducto y alcantarillado, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, los cuales serán mensuales, salvo que exista reclamación o recursos interpuestos con relación a los valores objeto de reclamo, hasta que no quede en firme la decisión. b.) la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. c.) efectuar sin autorización de la Empresa una reinstalación o reconexión cuando el servicio haya sido suspendido o cortado.
- e) Si la visita técnica o inspección y verificación de las instalaciones, es parte de una estrategia de detección de irregularidades o anomalías, el aviso se reducirá a una (1)

hora de antelación; es decir, no será necesario dar el aviso referido, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

La Empresa podrá realizar la suspensión del servicio de acueducto en caso de encontrarse en la visita técnica una irregularidad o fraude en las conexiones, acometidas o medidores de sus usuarios y/o suscriptores; en aquellos casos en donde se verifique que un usuario y/o suscriptor está dando un uso distinto del declarado o convenido con la Empresa y cuando se esté proporcionando un servicio público domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.

Transcurrido un plazo máximo de una (1) hora, sin hacerse presente el técnico o conocedor de la materia escogido por el usuario o inmediatamente si éste o el adulto responsable quien atiende la visita manifiesta no querer estar asistido técnicamente, se procederá a la inspección y verificación correspondiente sin su presencia, y se diligenciará el acta respectiva con letra clara y si es del caso, el formato de retiro del equipo de medida, la cual no podrá tener tachones, ni enmendaduras y debe diligenciarse con una sola tinta.

Una vez cumplidos los términos establecidos por la Empresa sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, la Empresa podrá realizar la visita de revisión, inspección y verificación de las instalaciones y/o equipo de medida correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta.

- f) El acta de inspección y verificación de las instalaciones y equipo de medida que elaborará la Empresa contendrá: objeto de la visita, fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del suscriptor y/o usuario, número de equipo de medida, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el equipo de medida, constancia de las correcciones que se realicen, observaciones y/o recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos y la ratificación suscrita por parte del suscriptor y/o usuario que le fue concedida la oportunidad de estar asistido técnicamente por un especialista de la materia, así como la posibilidad de ejercer los derechos que la Ley de servicios públicos y el presente contrato le confiere.
- g) En caso de encontrar alguna irregularidad o anomalía en la acometida y/o el equipo de medida o los sellos, la Empresa deberá registrar este hecho en el acta respectiva, y si ha bien lo determina, podrá retirar temporalmente el equipo de medida e instalar un equipo provisional, de lo cual se dejará constancia en el acta, dejándole copia al usuario.

Si en la diligencia de revisión de los instrumentos de medición y acometidas se advirtiera la existencia de irregularidad alguna, en el acta de revisión se deberá registrar las observaciones de los hallazgos.

- h) Si la Empresa llegará a retirar el equipo de medida para verificar su funcionamiento, deberá tomar las medidas necesarias para garantizar el cuidado y protección del equipo de medida, éste se debe resguardar en una tula, bolsa o empaque que lo salvaguarde después de su retiro, buscando siempre asegurar las condiciones de

identidad, integridad, preservación y seguridad del mismo; subsiguientemente el embalaje de seguridad del equipo de medida, deberá ser debidamente sellado para su posterior apertura en el correspondiente laboratorio de calibración de medidores acreditado, o en el que escoja el suscriptor y/o usuario.

- i) Al reverso del acta de revisión técnica o de inspección y verificación de las instalaciones o equipo de medida, la Empresa le informa al usuario del derecho de estar presente en la revisión y estado de calibración del equipo de medida retirado que haga el laboratorio de calibración de medidores acreditado, para lo cual se le concederá dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se adelantó la revisión técnica para manifestarle a la Empresa su deseo de estar presente en esta revisión del laboratorio.
- j) En caso en el cual el suscriptor y/o usuario solicite por escrito que la revisión del equipo se haga en un laboratorio diferente al destinado por la empresa, éste correrá con los gastos de envío y todos los que se generen producto de su revisión, los cuales le serán incluidos en el siguiente recibo de pago.
- k) El procedimiento correspondiente a la visita de verificación e inspección de las instalaciones, acometidas externas y equipo de medida descrito anteriormente se observará y se seguirá en todos los procesos relacionados con los procedimientos de facturación, micromedición y macromedición, control de pérdidas, PQR y Atención al Cliente; así como dentro del proceso administrativo que adelante la Empresa para la recuperación de consumos dejados de facturar y por terminación del contrato por incumplimiento de las condiciones uniformes.
- l) Si como resultado de la visita de verificación e inspección de las instalaciones, acometidas externas y equipo de medida, se determina que la existencia de un hallazgo irregular, es el producto del deterioro normal del equipo, un daño no imputable, o imputable al accionar del suscriptor y/o usuario, que no permite el registro en parte o en su totalidad del consumo de agua potable del predio, la Empresa podrá cobrar el servicio de acueducto dejado de facturar, en lo concerniente a los cinco (5) meses anteriores, tomando como referencia, la tarifa vigente en el momento del cobro del mismo, sin perjuicio que el usuario pueda comprobar que el tiempo de los consumos a recuperar por parte de la empresa pueda ser menor.
- m) El representante de la Empresa o su personal autorizado, el suscriptor y/o usuarios, o adulto responsable que atendió la visita y los testigos o técnicos si los hubiere, firmarán el acta de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipos de medida. Una copia de la misma se entregará al suscriptor y/o usuario, o quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional las pruebas permitidas por el Código General del Proceso. En caso de que la persona se niegue a firmar, se dejará constancia de ello en el acta.
- n) En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna o el inmueble por no encontrar a nadie que atienda la visita o por que se encuentre desocupado, se dejará constancia de este hecho en el acta de inspección y verificación, la Empresa podrá colocar un sello de condenación o de seguridad entre el medidor y el racor y se dejará copia del acta en el acceso al inmueble.

- o) La Empresa considera como actuaciones irregulares o anómalas, aquellas que impiden el registro o medición normal del consumo de un suscriptor y/o usuario, las cuales pueden hallarse en las acometidas y/o en el equipo de medida. Así mismo se tienen como tales las relacionadas con el uso del predio o inmueble (residencial, comercial, industrial, oficial, sin ánimo de lucro), es decir darle un uso diferente al contratado, declarado y facturado, en general las descritas en la cláusula 51 de este Contrato.

Cláusula 51. Debido proceso para la recuperación de consumos dejados de facturar y terminación del contrato de prestación de servicios por incumplimiento de las condiciones uniformes.

De conformidad a lo establecido en las cláusulas 27 y 28 del Capítulo V del presente contrato, la Empresa observará el siguiente debido proceso en los trámites administrativos internos, tendientes a investigar la existencia de irregularidades en las acometidas o equipos de medida de los usuarios, que conlleven a un incumplimiento de las condiciones uniformes consagradas en el presente contrato, y/o a la recuperación de consumos dejados de facturar por la Empresa, en concordancia a lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Como garantía al debido proceso que tiene derecho las partes, el procedimiento adoptado consagra términos ciertos, garantiza la publicidad de las actuaciones, permite ejercer el derecho a la contradicción, solicitud y práctica de pruebas de acuerdo a lo establecido en el Código General del Proceso para el efecto. En todo caso, se deberá atender las reglas contenidas en el presente procedimiento, en cualquiera de las etapas que a continuación se mencionarán:

1. Etapa preliminar: visita de inspección y verificación de las instalaciones y/o equipo de medida.
2. Etapa de actuaciones administrativas.
3. Agotamiento de recursos contra los actos administrativos de la Empresa.

Parágrafo: El debido proceso que adelantará la Empresa para recuperar los costos generados por la irregularidad de reconexión no autorizada, será más simplificado que el dispuesto en la presente cláusula en atención a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

1. ETAPA PRELIMINAR: VISITA DE INSPECCION Y VERIFICACION DE LAS INSTALACIONES Y/O EQUIPO DE MEDIDA.

Con fundamento a lo dispuesto en los artículos 135 y 145 de la Ley 142 de 1994, la Empresa podrá hacer en cualquier tiempo pruebas rutinarias al medidor y a las acometidas por iniciativa propia, o por petición del usuario, con el objeto de verificar su estado y su funcionamiento; así mismo, podrá adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, de conformidad con lo previsto en el régimen de servicios públicos domiciliarios, la regulación vigente y demás normas concordantes.

El usuario tendrá derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona conocedora de la materia, para que verifique el proceso de revisión e inspección de las instalaciones y/o equipo de medida en las visitas que tengan como objeto la detección y normalización de irregularidades que impidan el registro normal de los consumos de los suscriptores y/o usuarios, de los hallazgos y de lo ocurrido se dejará constancia claramente escrita en el acta de visita, de la cual se dejará copia al usuario.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

En caso en que la Empresa deba retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado, deberá informar, durante la visita, al usuario o a quien atienda la diligencia, los motivos que han generado su retiro y deberá dejarse un instrumento provisionalmente mientras se agota la revisión del medidor en el laboratorio. No podrá la Empresa dejar al usuario en servicio directo ya que esto es violatorio del derecho a la medición y en tal caso se configuraría una violación al debido proceso.

En las visitas de inspección y verificación que adelante la Empresa con el objetivo de detectar y normalizar la existencia de una anomalía o irregularidad que impida el registro o medición normal del consumo de un suscriptor y/o usuario, se deberá seguir las disposiciones establecidas en la cláusula 50 del presente contrato.

Cuando un suscriptor y/o usuario no cumpla las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en el presente contrato, estará incurso en una causal de incumplimiento de las condiciones uniformes, más aún cuando se verifique la existencia de una irregularidad o anomalía que afecta la debida prestación, registro y facturación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado. La existencia de una irregularidad en las acometidas y/o en el equipo de medida de un suscriptor y/o usuario facultará a la Empresa a suspender o cortar el servicio de acueducto, además de entablar las acciones policivas o penales a que hubiere lugar.

Ante la existencia de una irregularidad o anomalía en un predio de un potencial suscriptor, la Empresa podrá previo análisis de la situación técnica y legal del inmueble y de la capacidad del potencial usuario legalizar el servicio, ejecutando las obras necesarias para acondicionar la acometida y medir los consumos con los equipos de medida que reúnan las condiciones técnicas exigidas por la prestataria, cuyo costo será asumido por el usuario, para el efecto, solo bastará la firma del responsable del predio o potencial suscriptor en el acta de inspección y verificación en la que se halla consignado el hallazgo irregular por la Empresa. Si el inmueble en el que se legaliza los servicios de acueducto y alcantarillado corresponde al estrato 1,2 y 3 la Empresa podrá financiar automáticamente los costos de conexión y del equipo de medida hasta 36 meses mediante la factura de venta, o un tiempo menor si así lo manifiesta por escrito el potencial suscriptor.

En el caso que el servicio de acueducto obtenido de manera irregular no pudiera ser legalizado de forma individual y en las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, a causa de la existencia de alguna limitación técnica o legal, la Empresa podrá estudiar la posibilidad de suministrarle agua potable de manera provisional por algún medio alternativo permitido por la normatividad vigente, como es el caso de las pilas públicas o macromedidores, siempre que se cumplan con los requisitos exigidos por la norma.

Parágrafo. La persona que sin ser parte del presente CCU se abastezca del servicio de acueducto de manera irregular adquirirá la condición de usuario potencial, se someterá al trámite del presente anexo y a las obligaciones que le fueren aplicables dentro del CCU para la legalización del servicio del cual se ha venido abasteciendo, siempre que sea técnica y legalmente viable, debiendo pagar los perjuicios ocasionados a AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P. por dicha acción.

A continuación se establecen los tipos de irregularidades o anomalías, que se pueden encontrar en las acometidas y/o en el equipo de medida de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de alterar o variar unilateralmente y sin consentimiento de la Empresa las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, constituyéndose en un incumplimiento de las condiciones uniformes del Contrato de Prestación de Servicios:

1.1. En la acometidas del suscriptor y/o usuario.

1.1.1. **Acometida no Autorizada:** Es la conexión a la red de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Empresa.

1.1.2. **Derivación no Autorizada:** Ramificación, división o desviación realizada a partir de una acometida evitando la medición, total o parcial del servicio suministrado la cual no ha sido autorizada por la Empresa.

1.1.3. **Reconexión no Autorizada:** Es el restablecimiento sin autorización de la empresa, de los servicios de acueducto y alcantarillado que habían sido cortados o suspendidos por la misma, con la finalidad de abastecerse del servicio de acueducto de forma clandestina.

Parágrafo: En el corte y reconexión especial del servicio público de acueducto, se realizará el cobro por la realización de obras excepcionales adicionales que impliquen la ruptura de pavimento, de asfalto, de concreto, de ladrillo o de baldosa, así como la reposición de estos materiales, para llevar a cabo el corte o la reconexión, sólo será posible en el siguiente caso:

Quando se trate de suscriptores o usuarios contra los cuales obre decisión en firme, como consecuencia de haberse conectado fraudulentamente al mismo servicio, pese a encontrarse suspendido o cortado.

En todo caso, la Empresa calculará al cargo asociado a dicha operación, tomando en cuenta los costos unitarios de cada actividad, que se desagregarán en costos de mano de obra, en costos de herramientas y equipos, en costos de transporte de herramientas, equipo, materiales y escombros, así como el componente de administración, imprevistos y utilidades de hasta el veinte por ciento (20%). Para efectos de la determinación del costo de las herramientas, tendrá en cuenta su depreciación.

Se dejará constancia de las situaciones señaladas en los incisos anteriores, en documento que estará en disposición del suscriptor o usuario en sede de la Empresa. Contra esta decisión empresarial en la que se realizan los cobros de la conexión no autorizada y los costos antes referenciados, procederán los recursos de reposición y subsidio de apelación.

Una vez en firme la decisión sobre la desagregación de los costos de la reconexión no autorizada, deberá consignarse en la factura correspondiente.

1.1.4. **Aumento en el Diámetro de la Acometida:** Es el aumento no autorizado por la empresa del diámetro de la acometida.

1.1.5. **Servicio Directo:** acometida en la cual se retira el medidor y se realiza una conexión directa evitando el registro total o parcial del servicio suministrado.

1.2. **Interconexión de predios vecinos no autorizada.** Se presenta cuando el predio de un suscriptor y/o usuario abastece de forma temporal o permanente el servicio de acueducto a otro predio sin autorización de la Empresa.

1.3. **Cambio de Uso.** Cuando se le dé al servicio un uso distinto al convenido con la Empresa, la empresa podrá cobrar el valor de la tarifa según el uso real del servicio, por el número de meses en que se realizó el cobro del servicio de forma errada. En estos casos la Empresa realizará el cambio de uso al inmueble y quedará facultada para cobrar los costos adicionales que se hayan generado por el transporte y gastos operativos.

1.2. Anomalías o irregularidades en el equipo de medida del suscriptor y/o usuario.

- 1.2.1. Cúpula perforada.
- 1.2.2. Imán instalado – visible.
- 1.2.3. Turbina con aspas recortadas.
- 1.2.4. Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería).
- 1.2.5. Cuchilla incrustada en el campo magnético.
- 1.2.6. Piñones del tambor numerado con dientes eliminados.
- 1.2.7. alambre o cualquier otro objeto incrustado hacía el interior de la turbina.
- 1.2.8. Agujas o diales desprendidos.
- 1.2.9. Medidor instalado al revés.
- 1.2.10. Medidor parado o frenado.

- 1.2.11.** Cualquier otra irregularidad que perturbe, afecte, o imposibilite la medición del consumo en el predio donde se encuentra instalado el medidor.
- 1.2.12.** Cúpula quemada
- 1.2.13.** Medidor sin cúpula
- 1.2.14.** Medidor en contraflujo
- 1.2.15.** Otros.

1.3 FORMULA LIQUIDACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

1.3.1. Convenciones:

CPE: Promedio de estratificación.
CPH: Promedio histórico del inmueble.
CPPCS: Promedio predios condiciones similares.
CI: Capacidad instalada.
CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.
PRC: Periodo de recuperación de consumos.
CF: Consumo facturado.
CDF: Consumo dejado de facturar.
TA: Tarifa de acueducto.
TALC: Tarifa de alcantarillado. **VA:** Valor de acueducto.
VTALC: Valor total alcantarillado. **OC:** Obra civil.
VTR: Valor total a recuperar.

1.3.2. Fórmulas para el cálculo de los consumos dejados de facturar

CPE: Promedio de estratificación.

$CPE - CF = CDF (TA) = VA$
 $CPE - CF = CDF (TALC) = VALC$
 $(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$

CPH: Promedio histórico del inmueble

$CPH - CF = CDF (TA) = VA$
 $CPH - CF = CDF (TALC) = VALC$
 $(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$

CPPCS: Promedio predios condiciones similares.

$CPPCS - CF = CDF (TA) = VA$
 $CPPCS - CF = CDF (TALC) = VALC$

$$(VA (5PRC)+VALC (5PRC))+OC=VTR$$

CI: Capacidad instalada.

$$CI -CF=CDF (TA)=VA$$

$$CI -CF=CDF (TALC) =VALC$$

$$(VA (5PRC)+VALC (5PRC))+OC=VTR$$

CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.

$$CPCI-CF=CDF (TA)=VA$$

$$CPCI -CF=CDF (TALC) =VALC$$

$$(VA (5PRC)+VALC (5PRC))+OC=VTR$$

2. ETAPA DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Son aquellos actos administrativos, de trámite, preparatorios o definitivos, que adelanta la Empresa, mediante un proceso administrativo, con el fin de investigar:

- a.) Un presunto incumplimiento a las condiciones uniformes contenidas en el presente contrato.
- b.) La existencia de una presunta irregularidad o anomalía en las acometidas, instalaciones o equipo de medida, que impide el correcto registro de los consumos reales del suscriptor y/o usuario, que faculta a la Empresa que mediante un debido proceso, recupere los consumos dejados de facturar, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
- c.) Las causas que originaron una desviación significativa

Este procedimiento se aplica en las actuaciones previas a la expedición del acto administrativo o decisión empresarial, tendiente a realizar:

- Una recuperación de consumos dejados de facturar.
- Imponer una sanción no pecuniaria por incumplimiento a las condiciones uniformes del contrato de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, como es el caso de la resolución del contrato de prestación de servicio y corte definitivo.
- Archivar un proceso, por no existir irregularidad o anomalía que conduzca al incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato o a la recuperación de consumos dejados de facturar.

Lo anterior, según lo previsto en el procedimiento de la referencia, el cual se rige por las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

La Empresa deberá conformar expedientes, con los documentos y diligencias relacionadas con el hecho que originó la actuación administrativa, con el fin de evitar decisiones contradictorias.

2.1 Comunicación de inicio de actuaciones administrativas, por las que se investiga un incumplimiento del contrato de prestación de servicio, o se adelanta una recuperación de consumos dejados de facturar.

La Empresa o el personal autorizado, mediante la correspondiente delegación, previo recaudado del suficiente material probatorio y análisis del mismo, dará a conocer al suscriptor y/o usuario la comunicación de inicio de actuaciones administrativas, mediante diversos medios: escrito, verbal o por medio electrónico. Debiendo asegurar el conocimiento del interesado para garantizar el derecho de defensa y contradicción.

El inicio de la actuación administrativa será comunicado al suscriptor y/o usuarios mediante mensajería especializada, o por cualquier medio idóneo y contendrá como mínimo:

- ✓ Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa. El usuario debe encontrar una descripción detallada del resultado de la inspección efectuada en el predio.
- ✓ Las cláusulas específicas del Contrato de Condiciones Uniformes que han sido infringidas por parte del usuario con los hechos evidenciados en la inspección.
- ✓ Una síntesis del procedimiento que se adelantará para establecer si existe un incumplimiento al presente contrato y/o para adelantar el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar.
- ✓ Mención del derecho de defensa y contradicción que le asiste al suscriptor y/o usuario, es decir, de presentar descargos y las pruebas que considere necesarias para desvirtuar los cargos que se le imputan o que le represente un eximente de responsabilidad frente al hallazgo irregular.

2.2 Descargos:

Una vez realizado el inicio de las actuaciones administrativas en la forma antes indicada por parte de la Empresa o el personal autorizado, el usuario, puede pronunciarse y ejercer su derecho a la defensa en cualquier momento de la actuación, siempre y cuando no se haya expedido aún la resolución que ponga fin a la misma, bien sea manifestándose frente a los hechos o las pruebas aportadas por la Empresa en la auto de inicio, o bien frente a cualquier prueba que haya sido solicitada en el transcurso de la actuación y la cual haya sido practicada.

2.3 Etapa Probatoria:

Inicia con la finalización de la etapa de presentación de descargos, la Empresa procederá a analizar el acervo probatorio obrante en el expediente y consecuentemente contar con los argumentos o motivaciones necesarias para tomar una decisión de fondo. La etapa probatoria se adelantará con sujeción siempre al principio de contradicción.

Tanto el usuario como la Empresa podrán solicitar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición de parte sin requisitos especiales, lo cual se puede hacer en cualquier parte de la actuación administrativa.

En el evento en que el usuario requiera la práctica de pruebas, se podrá ordenar el decreto y practica de pruebas, siempre que éstas sean conducentes, pertinentes y útiles para esclarecer los hechos investigados, o por el contrario, la Empresa deberá comunicar el rechazo de las pruebas inconducentes.

La Empresa podrá cerrar la etapa probatoria cuando considere que las pruebas obrantes en el proceso son suficientes para tomar una decisión de fondo.

La Empresa podrá practicar pruebas de oficio o tener como tales las siguientes:

- ✓ Acta de inspección y/o verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipo de medida.
- ✓ Cualquier acta de revisión técnica o de operación de cualquier centro de negocios competente para este fin, debidamente aprobada en el procedimiento de calidad de la Empresa.
- ✓ Certificado de calibración y/o inspección expedido por un laboratorio de calibración de medidores y/u organismo de inspección acreditado.
- ✓ Análisis de consumos antes o después de normalizado el servicio de acueducto, acometida, instalaciones y/o equipo de medida del usuario.
- ✓ Fotografías, videos y otros medio gráficos.
- ✓ Las demás que la Empresa considere.

Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código General del Proceso.

2.4 Decisión Final o Acto Administrativo de fondo que da por terminado el proceso administrativo:

Una vez terminada la etapa probatoria y habiéndose dado la oportunidad a los interesados para expresar sus opiniones, y con base en las pruebas e informes disponibles, la Empresa de acuerdo con lo establecido en el presente contrato, el régimen de servicios públicos domiciliarios y las decisiones Gerenciales para el efecto, proferirá la decisión definitiva mediante acto motivado, con fundamento en la sana crítica, y las pruebas que reposan en el expediente. En dicho acto administrativo, se resolverán las cuestiones planteadas por el usuario tanto en los descargos como durante el trámite administrativo, con las garantías plenas del debido proceso.

La decisión de fondo que tome la Empresa, respecto al procedimiento administrativo adelantado puede tener los siguientes efectos jurídicos y contractuales:

- En caso que el proceso investigue un presunto incumplimiento de las condiciones uniformes que permita determinar la configuración de una causal de incumplimiento, la disposición final podrá ordenar la resolución del contrato de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y acciones de corte definitivo de los servicios prestados.

- Si el proceso administrativo tiene como fin la recuperación de consumos dejados de facturar, el pronunciamiento de fondo ordenará la recuperación de los meses no facturados estableciendo de forma clara el valor que deberá cancelar el usuario, propietario y/o suscriptor.
- Si una vez desarrolladas las actuaciones administrativas del proceso que investiga un incumplimiento del contrato de prestación de servicios de acueducto y/o alcantarillado, o de una recuperación de consumos dejados de facturar, se comprueba la inexistencia de la conducta irregular tipificada en el presente contrato como causal de incumplimiento, o alguna causal eximente de responsabilidad al suscriptor y/o usuarios, la Empresa según sea el caso en particular, procederá a archivar el procedimiento iniciado.

2.5 Notificación de la Decisión Final.

La Decisión final será notificada personalmente al suscriptor y/o usuarios, la cual se podrá efectuar personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse; en ese caso el autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

Otra forma de realizar la notificación personal, es mediante correo electrónico cuando así lo haya autorizado el usuario.

De igual forma, se podrá enviar una citación dentro de los cinco días siguientes a la expedición de la resolución, con la novedad, que si se desconoce la dirección, el fax o el correo electrónico, la citación se deberá publicar en la página web de la Empresa o en un sitio de acceso al público de la misma por cinco días. Si el usuario no se hiciere presente en el término de cinco (5) días hábiles de haber sido enviada la citación, se enviará un aviso junto con copia íntegra de la decisión a la dirección, fax o correo electrónico; la notificación se entenderá realizada al día siguiente de recibir la comunicación por aviso.

Si no se conoce cualquiera de las anteriores direcciones, se publicará por 5 días en la página web o se fijará en un lugar de acceso público de la empresa, en este caso la notificación se surte al día siguiente del retiro del aviso.

Se entenderá que la notificación se hizo por conducta concluyente, cuando el usuario manifieste que conoce el contenido de la decisión.

La EMPRESA tendrá un plazo máximo de tres (3) años para emitir una decisión final dentro de un proceso por incumplimiento de las condiciones uniformes del presente contrato, término que se contará a partir de la fecha en que se detectó el hallazgo irregular y quedo registrada mediante acta de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipo de medida.

3. Agotamiento de Recursos contra los Actos Administrativos de la Empresa.

Mediante el agotamiento de recursos en sede de la Empresa, se da la oportunidad al suscriptor y/o usuario para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por La Empresa. Los recursos contra el acto administrativo definitivo, es decir, al que pone fin al proceso, se pueden interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto.

Contra la decisión que ordena la recuperación de consumos dejados de facturar, o un incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado proceden los siguientes recursos:

3.1 Recurso de Reposición y subsidiario Apelación. Estos recursos se interponen en un mismo escrito ante el Representante Legal de la Empresa, dentro de los 5 días hábiles siguientes al acto que notifico la decisión final, señalando el número del acto administrativo o decisión empresarial que recurre.

El recurso de reposición, lo resuelve el mismo funcionario que expidió el acto administrativo que pone fin a la actuación, y el recurso subsidiario de apelación, lo resuelve la Superintendencia de Servicios Públicos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito, que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse los recursos de ley por medios electrónicos.

La Empresa está en la obligación de resolver el recurso de reposición, dentro los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día de su radicación o presentación.

En el caso en que en relación con los recursos de ley interpuestos por el suscriptor y/o usuario sea necesario practicar pruebas o decretarla por oficio por parte de la Empresa, se señalará para ello un término no mayor a treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga del término exceda de treinta (30) días.

Si la Empresa por alguna razón rechaza el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de Queja.

3.2 El Recurso de Queja, solo procederá en el evento en que se niegue el recurso de apelación, de éste recurso se podrá hacer uso, solo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que haya negado el recurso.

Para la notificación de las decisiones tomadas frente a los recursos, se deberá cumplir con las disposiciones sobre las notificaciones de los actos administrativos, establecidas en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ejecutoriado el acto administrativo que impuso la recuperación del consumo dejado de facturar o el incumplimiento al contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado de la Empresa, se deberá acatar su decisión, en caso de tener inmersa el cobro de un valor por concepto de recuperación de consumos dejados de facturar, la Empresa exigirá su pago y lo incluirá en la factura del servicio.

La factura que contenga la inclusión del valor de la recuperación de consumos dejados de facturar, o la resolución en firme que imponga su recuperación prestará mérito ejecutivo.

No procederán recursos contra la factura que contenga el valor de una recuperación de consumos dejados de facturar o por cualquier otro concepto pecuniario, que haya sido objeto del debido proceso administrativo por parte de la Empresa al que se haya vinculado en debida forma al suscriptor y/o usuario; ni con una petición posterior, que pretenda discutirla, si con éstos se busca debatir un asunto que debió argumentarse o alegarse en alguna etapa del proceso administrativo respectivo.

4.- TRANSACCIÓN O ACUERDO DE PAGO:

La Empresa, mediante su personal autorizado según delegación expresa y los suscriptores o usuarios, podrán transar en cualquier etapa del proceso administrativo los valores de los consumos dejados de facturar, anterior a la adopción de la decisión final.

Para los efectos de lo tranzado la Empresa cobrará al usuario las sumas tranzadas en consideración a las condiciones pactadas en las cláusulas contenidas en el contrato de transacción, y las sumas pactadas se cobrarán a través de las facturas del servicio del predio objeto de los procesos administrativos en mención, las cuales serán pagaderas en las fechas que figuren en el respectivo contrato.

No obstante el incumplimiento del suscriptor y/o usuario de las clausulas contenidas en el contrato de transacción suscrito por las partes, durante tres (3) facturas del servicio consecutivas, da derecho a la Empresa a dar por resuelta la financiación realizada sobre los valores transados y consecuentemente incluir en la próxima factura del usuario el valor total de los consumos adeudados, sin tener en cuenta las concesiones realizadas en el contrato de transacción, junto con los intereses a que hubiere lugar. Así mismo, facultará a la Empresa para que inicie las acciones legales pertinentes para perseguir el cobro de lo adeudado .

5.- COMPETENCIA JUDICIAL:

Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el presente contrato, la Empresa podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar, especialmente las relacionadas con el tipo penal de defraudación de fluidos y colocar los hechos en conocimiento de la autoridad competente; así como adelantar los procesos ejecutivos pertinentes y conducentes para perseguir el pago de obligaciones adeudadas por parte del suscriptor, propietario y/o usuario por concepto del consumo de acueducto y alcantarillado y demás cobros conexos a estos servicios.

Artículo 52. Cobros de conceptos, bienes y servicios diferentes a los relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de los que trata la Ley 142 de 1994.

La Empresa podrá incluir en las facturas que emite por la prestación de los servicios públicos domiciliarios, cuotas derivadas de créditos, bienes u otros servicios diferentes a

los prestados por ésta, otorgados a los usuarios, garantizando las facilidades que le permitan al suscriptor y/o usuario cancelar la tarifa correspondiente al servicio público de acueducto y alcantarillado.

La Empresa no podrá suspender los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.

Respecto al valor de las cuotas derivadas de tales créditos, bienes o servicios adicionales, se deberán totalizar de manera separada a los servicios de acueducto y alcantarillado prestados, de modo que quede claramente diferenciado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, no generarán solidaridad respecto del propietario del inmueble, salvo que este así lo haya aceptado en forma expresa y escrita.

Para efectos del cobro de otros conceptos adicionales en las facturas de los servicios públicos domiciliarios prestados por la Empresa, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Que el cobro adicional no derivado de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cuente con un acuerdo previo que lo soporte.
2. Que para la realización del cobro adicional en la factura no derivado de los servicios públicos domiciliarios prestados por la Empresa, se cuente con la autorización escrita del suscriptor y/o usuario.
3. Que el valor correspondiente a los cobros adicionales a facturar no derivados de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se totalice por separado de estos servicios públicos de modo que quede claramente expresado cada concepto.
4. Que el no pago de los cobros adicionales no derivados del servicio público, no genere suspensión del mismo.

PARAGRAFO: La Empresa podrá cobrar bienes y servicios adicionales mediante la factura a los suscriptores y/o usuarios que así lo autoricen expresamente, relacionado con actividades de reparación de daños y servicios prestadas en las instalaciones internas de éstos, los cuales son de naturaleza diferente a los servicios y actividades propias prestados por la Empresa en el mantenimiento y reparación de las redes locales (matrices y secundarias). Entre las actividades que puede cobrar adicionalmente a los suscriptores y/o usuarios se encuentran:

1. Reparación de fugas en acometidas o en cajilla
2. Reposición, cambio o instalación de registros antifraude
3. Suplemento de la red por robo o sustracción de medidor
4. Reposición de acometida acueducto y alcantarillado por antigüedad
5. Sondeo en acometidas de Alcantarillado
6. Bombeo en acometidas de Acueducto
7. Daños en redes de distribución ajenos al mantenimiento realizado por la Empresa
8. Reparación y mantenimiento de caja de inspección
9. Reparación de la red domiciliaria
10. Cobro de material y mano de obra civiles empleados en las actividades y servicios adicionales prestados por la Empresa.

11. Visitas técnica a solicitud del usuario que no sea producto de una obligación de la Empresa según lo dispuesto en el régimen de servicios públicos domiciliarios.
12. Atención a las solicitudes de supervisión técnica de obras, diseños y asesorías de constructores, urbanizadores y/o particulares.

Los materiales instalados y mano de obra por cada uno de servicios prestados serán cobrados según la lista de precios que disponga la Empresa mediante el respectivo documento aprobado en el sistema de gestión de calidad.