ISSN 0124-0552

REGISTRO DISTRITAL

ALCALDE MAYOR
Carlos Fernando Galán Pachón

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ

REGISTRO DISTRITAL • BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (COLOMBIA) • AÑO 58 • No. 8010 - Pp 1 - 86 - 2024 • MAYO • .9

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CONTENIDO

ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

Sector Central

RESOLUCIONES DE 2024
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. - SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
RESOLUCIÓN Nº 241
"Por la cual se hace un nombramiento"..... 4

Sector Descentralizado

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - SUBGERENTE DE GESTIÓN JURÍDICA
RESOLUCIÓN Nº 0262
"Por medio de la cual se da cumplimiento a la Resolución 475 del 30 de abril de 2024 expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC" 8

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP
RESOLUCIÓN Nº 0354
POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ – ESP. 10

AÑO 58
NÚMERO 8010
9 • MAYO • 2024

REGISTRO DISTRITAL

SECRETARÍA GENERAL
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA GENERAL | BOGOTÁ

LA PUBLICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EN EL REGISTRO DISTRITAL SE REALIZA DE ACUERDO A LA LEY 1437 DEL 2011 EN SU ARTÍCULO 65 MODIFICADO POR LA LEY 2080 DE 2021 "POR LA CUAL SE EXPIDE EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO".

IMPRENTA DISTRITAL
Secretaría General - Subdirección Imprenta Distrital

CANALES DE COMUNICACIÓN
CORREO: REGISTRODISTRITAL@ALCALDIABOGOTA.GOV.CO
DIRECCIÓN: CALLE 11 SUR #1-60 ESTE - LA MARÍA - BOGOTÁ D.C.
TELÉFONO: 381 3000 EXT. 5010 - 5202
SUBDIRECTORA IMPRENTA DISTRITAL: MARCELA IRENE DE JESÚS GONZÁLEZ BONILLA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. - SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

RESOLUCIÓN Nº 241
(7 de mayo de 2024)

"Por la cual se hace un nombramiento"

EL SECRETARIO JURÍDICO DISTRITAL

En ejercicio de las facultades legales conferidas por el artículo 2.2.5.1.2 del Decreto Nacional 1083 de 2015 modificado por el artículo 1° del Decreto Nacional 648 de 2017, el literal A del numeral 2 del artículo 5 de la Ley 909 de 2004, el numeral 1° del artículo 1° del Decreto Distrital 101 de 2004, y

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 2.2.5.1.2 del Decreto Nacional 1083 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto Nacional 648 de 2017, en armonía con el literal a) del numeral 2 del artículo 5 de la Ley 909 de 2004, las secretarías de despacho son empleos de dirección, conducción y orientación institucionales, que tienen la facultad de nombrar al personal de su entidad u organismo en el orden territorial.

Que el numeral 1° del artículo 1° del Decreto Distrital 101 de 2004, asignó a las secretarías de despacho, la facultad de decidir los asuntos relacionados con la administración de personal de los servidores del respectivo organismo, entre otros, realizar nombramientos.

Que según lo dispuesto en los artículos 23 de la Ley 909 de 2004 y 2.2.5.3.1 del Decreto Nacional 1083 de 2015, modificado por el artículo 1° del Decreto Nacional 648 de 2017 las vacantes definitivas de los empleos de libre nombramiento y remoción serán provistas mediante nombramiento ordinario, previo el cumplimiento de los requisitos exigidos para el desempeño del cargo.

Continuación de la Resolución N°. 241 DE 2024

""Por la cual se hace un nombramiento"

Que mediante la Resolución No. 489 del 13 de diciembre de 2022, este Despacho nombró al servidor ANDRÉS FELIPE CORTÉS RESTREPO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79683870, en el empleo de Director Técnico, Código 009, Grado 07, de la Dirección Distrital de Política Jurídica de la Secretaría Jurídica Distrital, con efectividad a partir del 13 de diciembre de 2022, según Acta de Posesión No. 103 de la misma fecha.

Que mediante la Resolución No. 238 del 03 de mayo de del 2024, este despacho aceptó la renuncia presentada por el servidor público ANDRÉS FELIPE CORTÉS RESTREPO, al cargo de Director Técnico, Código 009, Grado 07, de la Dirección Distrital de Política Jurídica, a partir del 07 de mayo de 2024.

Que el empleo de Director Técnico, Código 009, Grado 07, de la Dirección Distrital de Política Jurídica se encuentra en vacancia definitiva, por lo que es necesario proveer el cargo en mención para garantizar la prestación del servicio y la oportuna atención desde la Dirección Distrital de Política Jurídica.

Que la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital, verificó y certificó que el señor DANIEL RICARDO CORTÉS TAMAYO identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.075.240.818 de Neiva, cumple con los requisitos exigidos para ocupar el empleo de Director Técnico, Código 009, Grado 07, de la Dirección Distrital de Política Jurídica, exigidos en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de la entidad - Resolución No. 020 de 2019, modificada por las Resoluciones No. 039 del 4 de abril de 2019, 085 del 14 de agosto de 2020 y 074 del 21 de febrero de 2023.

Que en cumplimiento de la Circular Externa 038 de 2020 *"Publicación de las hojas de vida de los candidatos a empleos de libre nombramiento y remoción - Decreto Distrital 189 de 2022,"* del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital le solicitó al Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD la aplicación de la

Continuación de la Resolución N°. 241 DE 2024

"Por la cual se hace un nombramiento"

Evaluación de Competencias Laborales Comportamentales y la publicación de la hoja de vida del señor DANIEL RICARDO CORTÉS TAMAYO en la página web del DASCD.

Que el 18 de abril de 2024 el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD realizó la Evaluación de Competencias Laborales al señor DANIEL RICARDO CORTES TAMAYO Así mismo, realizó la publicación de la hoja de vida, en el siguiente link: https://aspirantes.serviciocivil.gov.co/ desde el 26 de abril de 2024 hasta el 06 de mayo de 2024, cumpliendo con los requisitos exigidos.

Que los artículos 2.2.5.1.6 y 2.2.5.1.7 del Decreto Nacional 1083 de 2015, modificados por el artículo 1 del Decreto Nacional 648 de 2017, establecen un término de diez (10) días para aceptar o rechazar un nombramiento, y, si llegare a ser aceptado, un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la aceptación para tomar posesión del empleo. Así mismo, las mencionadas normas señalan que este término podrá prorrogarse, por escrito, hasta por noventa (90) días hábiles más, si el designado no residiere en el lugar de ubicación del empleo, o por causa justificada a juicio de la autoridad nominadora.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. - Nombrar a partir de la fecha al señor DANIEL RICARDO CORTÉS TAMAYO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.075.240.818 de Neiva, en el cargo de Director Técnico, Código 009, Grado 07, de la Dirección Distrital de Política Jurídica.

BOGOTÁ | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Continuación de la Resolución N°. 241 DE 2024

"Por la cual se hace un nombramiento"

Parágrafo. - De conformidad con los artículos 2.2.5.1.6 y 2.2.5.1.7 del Decreto Nacional 1083 de 2015 modificado por el artículo 1° del Decreto Nacional 648 de 2017, el señor DANIEL RICARDO CORTÉS TAMAYO tendrá diez (10) días, contados a partir de la comunicación de la presente resolución, para manifestar si acepta el nombramiento y diez (10) días más a partir de la aceptación para tomar posesión del cargo.

Artículo 2°. - Comunicar al señor DANIEL RICARDO CORTÉS TAMAYO al correo cortest.daniel@gmail.com el contenido de la presente resolución, a través de la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital.

Artículo 3°. - Comunicar a la Dirección de Gestión Corporativa el contenido de la presente resolución, para que se efectúen los trámites legales correspondientes.

Artículo 4°. - La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., a los 07 MAY 2024

MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA
SECRETARIO JURÍDICO DISTRITAL

Proyectó: Cheila Alexandra Alvarado Rojas, Profesional Universitario Dirección de Gestión Corporativa.
Revisó: Ricardo Daniel Álvarez Morales, Asesor del Despacho de la Secretaría Jurídica Distrital.
Aprobó: Hernando Andrés de la Rosa Chamorro, Director de Gestión Corporativa.

RESOLUCIÓN Nº 0262
(6 de mayo de 2024)

"Por medio de la cual se da cumplimiento a la Resolución 475 del 30 de abril de 2024 expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC"

LA SUBGERENTE DE GESTIÓN JURÍDICA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

En uso se sus facultades legales, en especial las otorgadas mediante la Resolución 0158 de 2024, expedida por el director de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, y

CONSIDERANDO

Que conforme con lo dispuesto en el procedimiento de entrega del servicio público catastral descrito en el artículo 3.3.3 de la Resolución 1040 de 2023, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD, suscribieron el 1° de febrero de 2024, el acta de inicio de entrega del servicio público catastral.

Que con fundamento en el numeral 7° del artículo 3.3.3. de la Resolución 1040 de 2023, "*El gestor catastral saliente, mediante acto administrativo motivado, ordenará la suspensión de la prestación del servicio público catastral, durante los últimos diez (10) días hábiles anteriores a la finalización de la fase de entrega del servicio público catastral. Durante este período, el gestor catastral saliente limitará sus actividades operativas a la recepción de solicitudes y su registro en el sistema de correspondencia"*

Que, en virtud de la citada norma, el delegado para la prestación del servicio público de Palmira – Valle del Cauca de la UAECD, profirió la Resolución PALM 001 DE 2024, por medio de la cual se suspenden los términos de la prestación del servicio público catastral desde el diecisiete (17) de abril hasta el treinta (30) de abril de 2024, debiendo reasumir el IGAC la prestación del servicio a partir del dos (2) de mayo de 2024.

Que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC mediante Resolución 475 del 30 de abril de 2024, ordenó la prórroga del proceso de reasunción del servicio público catastral del municipio de Palmira - Valle del Cauca, entre el IGAC y la UAECD, como gestor saliente, por el término de diez días hábiles, es decir, hasta el dieciséis (16) de mayo de 2024. La citada Resolución fue comunicada a esta entidad en la misma fecha de expedición.

Que el IGAC frente al acto administrativo comunicado a través del oficio radicado bajo el numero 2300DRH-2024-0000159-EE del 6 de mayo de 2024, *señaló "que en la citada Resolución 475 se está manifestando frente a la necesidad de prorrogar el periodo de entrega de la información con motivo de la reasunción de la prestación del servicio para el Municipio de Palmira y, por tanto, el párrafo primero del artículo 3.6.2 de la Resolución 1040 de 2023 debe atenderse considerando la etapa del proceso en que se encuentra el IGAC y la UAECD, es decir que se busca que el gestor saliente solamente reciba las solicitudes de la ciudadanía palmireña y, en el marco de las entregas de gestión documental de la etapa final de la reasunción, estas sean trasladadas al IGAC para su atención de fondo."*

Que, con fundamento en lo anteriormente expuesto, la UAECD como gestor catastral saliente, procede a dar cumplimiento a la orden impartida y durante este período, limitará sus actividades operativas a la recepción de solicitudes y su registro en el sistema de correspondencia hasta el dieciséis (16) de mayo de 2024.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Cumplir lo dispuesto por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi -IGAC, en la Resolución 475 del 30 de abril de 2024, en consecuencia, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD, continuará prestando servicio de recepción de solicitudes y registro en el sistema de correspondencia de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, conforme lo dispuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLICAR el presente acto administrativo en el Registro Distrital de Bogotá, D.C., y en la página Web del Gestor Catastral saliente.

ARTÍCULO TERCERO: Solicitar a la alcaldía de Palmira – Valle del Cauca publicar la presente resolución en la página Web del ente territorial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE, 06 - mayo - 2024

LUZ ELENA RODRÍGUEZ QUIMBAYO
Subgerente de Gestión Jurídica de la Unidad Administrativa Especial De Catastro Distrital
Delegado para la Prestación del Servicio Público del municipio de Palmira - Valle del cauca

Proyectó: Luz E. Rodríguez Q - Subgerente de Gestión Jurídica – UAECD

Revisó: Patricia del Rosario Lozano Triviño - Asesora Dirección UAECD

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

Certificate No
LAT-1022

BOGOTÁ

RESOLUCIÓN Nº 0354
(7 de mayo de 2024)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ – ESP.

El Gerente Corporativo de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, en ejercicio de las funciones que le fueron delegadas mediante los artículos 1 y 2 de la Resolución No. 373 del 26 de abril de 2022.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece: "…Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios…"

Que las relaciones jurídicas entre las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios y los usuarios se rigen por la Constitución Política, la Ley, especialmente las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, la regulación de las respectivas comisiones y, en particular, por el contrato de servicios públicos, tal como lo señala el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, así como todas aquellas estipulaciones que la empresa de manera uniforme aplica en la prestación del servicio.

Que la Ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en su artículo 128 dispone en lo pertinente: "CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio…".

Que existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa, conforme lo describe el artículo 129 de la Ley 142 de 1994.

Que la Ley 142 de 1994 en su artículo 128 dispone: *"CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio."*

Iniciales de ALEX FABIAN SANTA LOPEZ el 03/07/2024 COT las 17:45:33 COT

Iniziali di Andrés Linares il 03/07/2024 COT alle 10:04:25 COT

Que el artículo 134 de la citada Ley estipula el deber de las empresas de servicios públicos de informar con tanta antelación como sea posible acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

Que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP en desarrollo de los derechos de los usuarios y de las obligaciones legales, debe mantener actualizado el Contrato de Prestación Servicios Públicos -CSP el cual se debe ajustar a la reglamentación vigente, a las necesidades y evolución tecnológica y a la interpretación que de ella hacen las autoridades competentes.

Que mediante Resolución No. 0615 de 2023 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP se adoptó el Contrato de Prestación Servicios Públicos -CSP y su respectivo Anexo Técnico, el cual cuenta con el último concepto de legalidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, emitido mediante Radicado CRA No. 20210120045151 del 30 de junio de 2021.

Que el objeto de la presente resolución es el de modificar el Anexo Técnico, el clausulado del Contrato de Prestación Servicios Públicos - CSP se mantiene integralmente.

Que en ese orden de ideas se hace necesario actualizar los siguientes numerales del Anexo Técnico:

a. Numeral 4.2 Características técnicas de los medidores.
b. Numeral 4.4 Instalación de medidores.
c. Numeral 8 Estándares de servicio, eficiencia y mapas por áreas prestadoras de servicio así:

- Incorporación de los estándares de servicio para los municipios de Tocancipá y Zipaquirá.
- Incorporación de los estándares de eficiencia para los municipios de Tocancipá y Zipaquirá.
- Actualización de los mapas por áreas prestadoras de servicios para los municipios de Bogotá, Soacha y Gachancipá.
- Inclusión de los mapas por áreas prestadoras de servicios para los municipios de Tocancipá y Zipaquirá.

Que en razón a lo anterior, es necesario derogar la Resolución 0615 de 2023 a fin de expedir un cuerpo normativo integral que contenga de manera unificada el clausulado y el Anexo Técnico para las partes.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Actualizar el Contrato de Servicios Públicos - CSP para la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado en todas las áreas de prestación de servicio - APS

Iniciales de ALEX FABIAN SANTA LOPEZ el 03/05/2024 COT a las 17:05:33 COT

Iniziali di Andrés Linares il 03/05/2024 COT alle 10:04:25

de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP, cuyas condiciones uniformes son las contenidas en el Anexo Técnico, el cual hará parte integral de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente resolución rige un mes después de la fecha de su publicación en el Registro Distrital y deroga la Resolución No. 0615 de 2023.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 07/05/2024 COT

Firmado por ALEX FABIAN SANTA LOPEZ
el 03/05/2024 a las 17:45:33 COT

FABIÁN SANTA LÓPEZ
Gerente Corporativo de Servicio al Cliente

Proyectó:	Juan Felipe Moyano – Profesional Dirección de Apoyo Comercial	Iniciales de Juan Felipe Moyano Palma el 02/05/2024 COT a las 16:15:31 COT
	Jorge Cepeda Pulido – Profesional Especializado Dirección Comercial Zona 1	Iniziali di JORGE ELIECER CEPEDA PULIDO il 02/05/2024 COT alle 17:12:25 COT
	Luz M. Zabala Carvajal – Profesional Especializado Dirección Apoyo Comercial	Iniciales de LUZ MARIELA ZABALA CARVAJAL el 02/05/2024 COT a las 15:57:55 COT
Revisó:	Luz Marina Zapata García – Profesional Especializado Oficina Asesoría Legal	Iniziali di LUZ MARINA ZAPATA GARCIA il 03/05/2024 COT alle 08:52:54 COT
	Alejandra Tobón Díaz – Jefe Oficina Asesoría Legal	Iniciales de ALEJANDRA TOBON DIAZ el 03/05/2024 COT a las 08:50:23 COT
Aprobó:	Adriana Carvajal de la Cruz – Directora Apoyo Comercial	Iniciales de ADRIANA CARVAJAL DE LA CRUZ el 03/05/2024 UTC a las 02:30:36 UTC
		Iniciales de DIANA MARCELA HERRERA AFRICANO el 07/05/2024 COT a las 12:30:17 COT
		Iniziali di Andrés Dinares il 03/05/2024 COT alle 10:04:24 COT

CONTRATO DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Usted, como usuario, y nosotros, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, tenemos derechos y deberes
acueducto
BOGOTÁ

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I – DEFINICIONES, ELEMENTOS ESENCIALES Y NATURALEZA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CSP 4
CLÁUSULA 1. Definiciones. 4
CLÁUSULA 2. Partes. 11
CLÁUSULA 3. Objeto del CSP. 11
CLÁUSULA 4. Vigencia del CSP. 11
CLÁUSULA 5. Naturaleza jurídica y régimen legal del CSP. 12
Capítulo II – ACCESO AL SERVICIO Y PERFECCIONAMIENTO DEL CSP. 12
CLÁUSULA 6. Solicitud del servicio. 12
CLÁUSULA 7. Estudio de la solicitud. 12
CLÁUSULA 8. Desistimiento de la solicitud. 13
CLÁUSULA 9. Iniciación de la prestación del servicio. 13
CLÁUSULA 10. Perfeccionamiento del CSP. 13
CLÁUSULA 11. Conexión y propiedad de las conexiones domiciliarias. 13
Capítulo III - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES DEL CSP 14
CLÁUSULA 12. Obligaciones de la EMPRESA. 14
CLÁUSULA 13. Obligaciones del suscriptor y/o usuario. 18
CLÁUSULA 14. Derechos de las partes. 22
CLÁUSULA 15. Derechos de la EMPRESA. 22
CLÁUSULA 16. Derechos del suscriptor y/o usuario. 23
Capítulo IV – FACTURACIÓN 25
CLÁUSULA 17. Principio general de facturación. 25
CLÁUSULA 18. Contenido mínimo de la factura. 25
CLÁUSULA 19. Facturación y pago de otros cobros y servicios. 26
CLÁUSULA 20. Periodicidad de la facturación. 28
CLÁUSULA 21. Emisión y entrega de las facturas. 28
CLÁUSULA 22. Imposibilidad de medición. 29
CLÁUSULA 23. Facturación de unidades inmobiliarias cerradas. 29
CLÁUSULA 24. Cobro de sumas adeudadas. 30
CLÁUSULA 25. Intereses de mora. 31
CLÁUSULA 26. Reporte a las centrales de riesgo. 31
CLÁUSULA 27. Solidaridad entre suscriptores y/o usuarios. 31
CLÁUSULA 28. Liberación de las obligaciones contractuales por asuntos relacionados con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble. 32
Capítulo V – CONTINUIDAD DEL SERVICIO, EXCEPCIONES A LA CONTINUIDAD Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO 32
CLÁUSULA 29. Continuidad en el servicio. 32
CLÁUSULA 30. Suspensión del servicio. 32
CLÁUSULA 31. Procedimiento de la suspensión. 35
CLÁUSULA 32. Terminación del contrato y corte del servicio. 35
CLÁUSULA 33. Reglas comunes a la suspensión y corte del servicio. 36
CLÁUSULA 34. Improcedencia de la suspensión o corte del servicio. 36
CLÁUSULA 35. Restablecimiento del servicio luego del corte o suspensión. 37
CLÁUSULA 36. Falla en la prestación del servicio. 38
Capítulo VI - PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR (RCDF) POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO 38
CLÁUSULA 37. Objetivo del procedimiento de RCDF. 38
CLÁUSULA 38. Situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar. 39
CLÁUSULA 39. Detección de anomalías. 40
CLÁUSULA 40. Actuación administrativa tendiente a recuperar los consumos dejados de facturar (RCDF) por uso no autorizado del servicio. 41

CLÁUSULA 41. Pruebas de existencia de Anomalías. 42
CLÁUSULA 42. Determinación del consumo no facturado a los suscriptores y/o usuarios y su valor. 43
Capítulo VII - ACTUACIONES E IMPUGNACIONES 44
CLÁUSULA 43. Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos. 44
CLÁUSULA 44. Procedencia. 45
CLÁUSULA 45. Requisitos de las peticiones escritas. 45
CLÁUSULA 46. Peticiones verbales y su decisión. 45
CLÁUSULA 47. Cumplimiento de requisitos o información adicional. 46
CLÁUSULA 48. Peticiones incompletas. 46
CLÁUSULA 49. Rechazo de las peticiones. 46
CLÁUSULA 50. Régimen de los recursos. 47
CLÁUSULA 51. Término para resolver las peticiones quejas y recursos. 48
CLÁUSULA 52. Notificaciones y comunicaciones. 48
Capítulo VIII – DISPOSICIONES FINALES 49
CLÁUSULA 53. Modificaciones del CSP. 49
CLÁUSULA 54. Cesión del CSP. 49
CLÁUSULA 55. Acuerdos especiales. 50
CLÁUSULA 56. Solución de controversias. 50
CLÁUSULA 57. Publicidad. 50
ANEXO TÉCNICO 51
1. ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CUAL SE APLICA AL CSP. 51
2. LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS 51
3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO. 53
4. MEDICIÓN 54
4.1 Medición. 54
4.2 Características técnicas de los medidores. 55
4.3 Equipo de Medida y excepciones. 55
4.4 Instalación de medidores. 55
4.5 Reglas para el retiro y reemplazo de medidores. 56
4.6 Garantía de los medidores. 57
4.7 Financiación de medidores. 57
5. CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO 58
5.1 Continuidad en la prestación del servicio. 58
5.2 Manejo de contingencias. 58
5.3 Presión. 59
5.4 Caudal. 60
5.5 Calidad física, química y bacteriológica del agua. 60
6. CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO 62
6.1 Ámbito de aplicación. 62
6.2 Obligatoriedad. 62
6.3 Disposiciones Generales. 62
6.4 Limitaciones de los vertimientos. 64
6.5 Sistemas de emergencia. 65
6.6 De la inspección y vigilancia. 66
7. AUTORIZACIONES PARA CONSULTA, REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN 66
8. ESTÁNDARES DE SERVICIO, EFICIENCIA Y MAPAS POR ÁREAS PRESTADORAS DE SERVICIO. 66

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS -CSP- DE LA EAAB-ESP

Capítulo I – DEFINICIONES, ELEMENTOS ESENCIALES Y NATURALEZA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CSP

CLÁUSULA 1. Definiciones.

Para interpretar y aplicar este Contrato de Servicios Públicos se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994 y aquellas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten y demás legislación que rija para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, o aquellas que las modifiquen, adicionen, complementen o deroguen, las Normas Técnicas aplicables y las demás expedidas por otras autoridades competentes, así como las normas, resoluciones y reglamentos de producto, técnicas y de servicio expedidas por la EMPRESA.(Consultar página web: http://www.acueducto.com.co).

1. **Empresa (Persona prestadora).** Es la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E. S. P. - NIT 899999094 -1

2. **Acometida.**

   DE ACUEDUCTO: Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

   DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

3. **Acometida clandestina o fraudulenta.** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la EMPRESA.

4. **Aforo de agua.** Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

5. **Anomalía.** Irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.

6. **Asentamiento Subnormal.** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

7. **Caja de inspección.** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.

8. **Cámara o cajilla del registro.** Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida de agua potable y la instalación domiciliaria y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

9. **Conexión.** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

10. **Conexión errada de alcantarillado.** Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red local de aguas residuales.

11. **Conexión Temporal.** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la EMPRESA por su propietario o representante legal, por un periodo determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

12. **Contribución de solidaridad.** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios de los servicios 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.

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

14. **Defraudación de Fluidos.** Conducta penal consagrada en el artículo 256 del Código Penal o las normas que lo sustituyan, adicionen o complementen que señala: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes"

15. **Derivación fraudulenta.** Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la EMPRESA.

16. **Desviaciones significativas del consumo.** Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m³);

b. Sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³).
c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

En consideración a lo anterior, el valor de los consumos promedio con base en los cuales se estima el aumento o reducción del mismo, comparado con el promedio de consumo según el ciclo de facturación, corresponde a un valor mensual. Es decir, que para **el caso del ciclo de facturación bimestral el valor con base en el cual se debe verificar los promedios de los últimos tres periodos de facturación, de que tratan los literales a. y b. citados corresponde a 80 m³.**

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

17. **Factura de servicios públicos**. Es la cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que la EMPRESA 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, debidamente firmada por el represente legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

18. **Falla en la prestación del servicio.** Incumplimiento por parte de la EMPRESA 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.

19. **Fuga Imperceptible.** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble y que no es perceptible directamente por sonidos o visualmente y, por ello, solo puede detectarse mediante instrumentos especiales como el geófono o mediante la excavación.

20. **Fuga perceptible.** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos.

21. **Hidrante público.** Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto.

22. **Independización del servicio.** Nuevas acometidas que autoriza la EMPRESA para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo el cumplimiento de lo establecido en este CSP.

23. **Inquilinato.** Edificación ubicada en los estratos bajo-bajo (1), bajo (2) y medio bajo (3) con una entrada común desde la calle, adaptada o transformada para alojar varios hogares que comparten servicios.

24. **Instalaciones domiciliarias o internas.**

    De acueducto: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua potable del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

    De alcantarillado**:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalado en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado de aguas negras y lluvias. En conjuntos residenciales conformados por varias unidades independientes, habrá una caja de inspección general ubicada en la entrada del conjunto hasta donde llega la red local y, en consecuencia, todas las redes de alcantarillado a partir de ese punto y hacia el interior del conjunto son instalaciones o redes interiores.

25. **Instalaciones legalizadas.** Son aquellas que han surtido todos los trámites exigidos por la EMPRESA y han sido recibidas por ella. Tienen medición, bien sea individual o colectiva, la cual se realiza periódicamente y su facturación depende de la medición realizada. Del mismo modo tienen vigente un CSP.

26. **Instalaciones no legalizadas.** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la EMPRESA.

27. **Medición.** Sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto.

28. **Medidor.** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. Puede ser:

    Individual: dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

    De Control: Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.

    General o totalizador: Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua

29. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con una medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes.

30. **Petición.** Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido a la EMPRESA para solicitar, en interés particular o general, una actuación o acuerdo relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

31. **Queja.** Acto del suscriptor o usuario dirigido a la Empresa, para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación, para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación ha sido creado por la Empresa o por un contratista de la misma, que afecta el servicio prestado o implica incumplimiento de la ley o del CSP.

32. **Reclamación.** Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la EMPRESA revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que se dicten, relacionadas con la materia. La reclamación no procede contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haberse expedido y debe presentarse antes de la fecha señalada en la factura para el pago oportuno.

33. **Reconexión.** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

34. **Recurso.** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato con el fin que las revoque, aclare o modifique. Abarca el recurso de reposición y, en los eventos previstos en la ley, el de apelación.

35. **Red Local.**

De acueducto: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

De alcantarillado sanitario**:** Sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles.

De alcantarillado pluvial**:** Sistema de conducción de aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, y al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en las vías y zonas públicas.

De alcantarillado combinado**:** Sistema de evacuación y transporte de aguas lluvias y residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. La construcción de estas redes se hará siguiendo los parámetros establecidos por las normas vigentes sobre la materia.

36. **Red matriz o troncal**

De acueducto: Es el conjunto de tuberías y equipos que conforma la malla principal del servicio de acueducto de una población y que transporta el agua procedente de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento o tanques de compensación. La red primaria mantiene las presiones básicas de servicio para el funcionamiento correcto de todo el sistema y generalmente no reparte agua en la ruta.

Para la EMPRESA, es parte de la Red de Conducción y Distribución que conforma la malla principal del servicio y que distribuye el agua procedente de las plantas de tratamiento o tanques de compensación, a las redes secundarias. La Red primaria

mantiene las presiones básicas de servicio para el funcionamiento correcto de todo el sistema y generalmente no reparte agua en ruta. Comprende las redes con diámetro superior a 12" o las redes de menor diámetro que tienen su función como redes expresas o impulsiones.

De alcantarillado**:** Es el conjunto de tuberías, "*box culverts*" y canales que conforman la malla principal de drenajes de aguas residuales y lluvias de una población que conduce las aguas hasta las estaciones de bombeo, plantas de tratamiento o disposición final en cauces naturales.

37. **Red pública de acueducto y alcantarillado.** Es el conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo y de las redes de alcantarillado hasta la red matriz respectiva.

38. **Reinstalación.** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.

39. **Registro de corte o llave de corte.** Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

40. **Registro de rueda o de bola.** Válvula instalada después del medidor para la operación del usuario, en caso de requerir trabajos de mantenimiento o reparación en las instalaciones interiores.

41. **Saneamiento básico.** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

42. **Servicio comercial.** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios, actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio.

43. **Servicio especial (Acueducto y Alcantarillado).** Es el que se presta a los hospitales, clínicas, puestos y centros de salud, y los centros educativos y asistenciales, siempre que sean sin ánimo de lucro. La EMPRESA previa solicitud del interesado, expedirá una resolución interna autorizando la prestación del servicio.

44. **Servicio industrial.** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación de bienes o de otro orden.

45. **Servicio oficial.** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel, a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

46. **Servicios Públicos Domiciliarios.** Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, distribución de gas combustible tal como se definen en la Ley 142 de 1994.

47. **Servicio provisional.** Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

48. **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.

    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.

49. **Servicio regular.** Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

50. **Servicio residencial**. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

51. **Servicio temporal.** Es el que se presta a obras en construcción y espectáculos públicos no permanentes y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la EMPRESA.

52. **Subsidio.** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, 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 de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

53. **Suscriptor.** Persona natural o jurídica con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

54. **Suscriptor potencial.** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la EMPRESA.

55. **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.

56. **Telemetría**. Es una tecnología que permite el registro y control remoto de lecturas para la medición del consumo de agua y transmite los datos registrados por el aparato medidor a una central de control en una periodicidad establecida, con fines de facturación, detección y solución de anomalías.

57. **Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato.** Son las personas que habitan o utilizan un inmueble, que son consumidores del servicio que se presta en virtud del presente contrato, pero que no son sus suscriptores o usuarios obligados por el CSP.

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

59. **Usuarios especiales del servicio de alcantarillado.** Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente.

60. **Unidad independiente.** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

61. **Unidad habitacional.** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

62. **Unidad no habitacional.** Unidad independiente, cuyo uso principal es institucional, oficial, comercial o industrial

63. **Unidades inmobiliarias cerradas.** Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

CLÁUSULA 2. Partes.

Son partes en el presente Contrato de Servicios Públicos para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en adelante CSP, por una parte, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, (la EMPRESA) y, por la otra, el suscriptor y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble determinado en el Anexo Técnico, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores del todo o la parte del bien beneficiado con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el numeral 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente CSP.

CLÁUSULA 3. Objeto del CSP.

El presente Contrato de Servicios Públicos tiene por objeto definir las condiciones uniformes para la prestación de los servicios de acueducto y/o de alcantarillado al suscriptor y/o usuario, en el inmueble ubicado dentro del área en la cual la EMPRESA presta los servicios, siempre que las condiciones técnicas de la EMPRESA lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 4. Vigencia del CSP.

El presente CSP se entiende celebrado por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del mismo, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en la ley y en este CSP.

CLÁUSULA 5. Naturaleza jurídica y régimen legal del CSP.

El presente CSP se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan y reglamenten; por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios; por las condiciones uniformes previstas en este documento y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. El presente CSP es un contrato de los denominados por la ley "*de adhesión*". En la interpretación del alcance de las obligaciones de la EMPRESA y del suscriptor y/o usuario, se aplicará el régimen de las obligaciones reales.

Parágrafo. La modificación de la normatividad del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva y se haya efectuado la publicidad de que trata la ley.

Capítulo II – ACCESO AL SERVICIO Y PERFECCIONAMIENTO DEL CSP

CLÁUSULA 6. Solicitud del servicio.

Para obtener los servicios de acueducto y alcantarillado es necesario presentar una solicitud ante la EMPRESA indicando el solicitante su condición de propietario, poseedor, tenedor o usuario del inmueble. Si se trata de un suscriptor potencial, él mismo deberá obtener autorización previa del arrendador.

La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en los puntos de atención 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, así como de los datos y documentos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

La EMPRESA no podrá prestar el respectivo servicio, sin el cumplimiento del requisito de que trata el inciso primero de la presente CLÁUSULA.

CLÁUSULA 7. Estudio de la solicitud.

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, la EMPRESA definirá si ésta 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, y deberá indicar las condiciones que deberá cumplir

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

Parágrafo. 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.

CLÁUSULA 8. Desistimiento de la solicitud.

El peticionario podrá desistir de su solicitud comunicando esa determinación, por escrito a la EMPRESA, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud y siempre que para la fecha del desistimiento no se haya producido ya la instalación pertinente. De haberse ejecutado obras civiles para atender la solicitud, la EMPRESA cobrará los costos en que haya incurrido por la ejecución de dichas obras.

CLÁUSULA 9. Iniciación de la prestación del servicio.

Salvo fuerza mayor o caso fortuito la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (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.

Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración del CSP y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo.

CLÁUSULA 10. Perfeccionamiento del CSP.

El presente CSP se perfecciona cuando la EMPRESA define las condiciones uniformes y comunica al usuario que está dispuesta a prestar el servicio para el inmueble determinado por el solicitante, siempre que éste y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la EMPRESA. 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.

Hace parte del CSP, y es obligatorio, el Anexo Técnico y todas aquellas condiciones que la EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

CLÁUSULA 11. Conexión y propiedad de las conexiones domiciliarias.

El acceso al servicio se hará mediante las conexiones aprobadas por la EMPRESA. 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, el suscriptor y/o usuario no queda liberado 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 que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este CSP, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

Parágrafo. Las cámaras o cajillas, así como las cajas de inspección se deberán instalar de acuerdo con las normas técnicas establecidas por la EMPRESA (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co) y serán ubicadas en un lugar que permitan la lectura de manera conveniente. Es atribución exclusiva de la EMPRESA realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago, por parte del usuario, de los costos que se generen.

Capítulo III - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES DEL CSP

CLÁUSULA 12. Obligaciones de la EMPRESA.

Sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la EMPRESA, las siguientes:

1. Iniciar la prestación de los servicios, con la calidad y condiciones previstas en este CSP, a partir de su conexión dentro del término previsto en la CLÁUSULA 9 el presente CSP y una vez se hubieren pagado los costos de conexión si fuere el caso. En este último evento, la EMPRESA otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la EMPRESA, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual hace parte integrante de este CSP.

3. Recibir y transportar de manera permanente a través de sus redes, los residuos líquidos -aguas servidas y lluvias- provenientes del inmueble objeto de servicio, comprometiéndose a transportarlos y a realizar su disposición final de los mismos, excepto en los casos en que la EMPRESA no preste dicho servicio por no contar con redes o porque el suscriptor y/o usuario tiene otros medios de disposición de sus residuos líquidos que se encuentren legalmente autorizados. La EMPRESA se abstendrá de recibir y aceptar los residuos líquidos que no se ciñan a las características previstas en el numeral 6.4 del Anexo Técnico de este CSP.

4. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo 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 22 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. Para el caso del servicio de alcantarillado, el valor a facturar tendrá como base el consumo del servicio de acueducto, así como el consumo de las fuentes adicionales, aplicando las tarifas legalmente establecidas para el servicio de alcantarillado.

5. 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.

Cuando se trate de la primera factura del consumo, el plazo para envío de ésta se amplía hasta noventa (90) días posteriores a la conexión.

El cobro de la liquidación de los correspondientes valores de conexión, cuando estos valores correspondan al usuario por no haber sido cancelados previamente por el constructor, será incluido en la primera factura que se produzca del predio beneficiario de los servicios. En caso de existir financiación para el pago de los valores de conexión, las cuotas correspondientes serán incluidas en la respectiva facturación, de manera discriminada.

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. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.

6. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en la CLÁUSULA 21. Emisión y entrega de las facturas del presente CSP 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 o cuando así sea solicitado formalmente ante la EMPRESA.

8. Al preparar la factura, es obligación de la EMPRESA investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.

9. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de las revisiones técnicas, cuando el suscriptor y/o usuario lo solicite o cuando la EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración del estado de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente o quien haga sus veces.

   Cuando el suscriptor y/o usuario, en su propio interés, solicite a la EMPRESA los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, la EMPRESA cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por la EMPRESA al momento de la ejecución de la actividad.

   No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa.

10. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un periodo de 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 periodo tiempo requerido para tales efectos. Tampoco devolverá al suscriptor y/o usuario el medidor cuando éste lo haya enajenado a la EMPRESA.

En caso de reemplazo de un medidor, la EMPRESA entregará al suscriptor y/o usuario, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de la EMPRESA previa aprobación del suscriptor y/o usuario. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en numeral 9.2 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el artículo 144 de la misma ley.

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

    Cuando la verificación sea de forma virtual, a solicitud del usuario, por actualización de cambios de clase de uso o de unidades habitacionales y no habitacionales, la copia del informe de visita se enviará por el medio de comunicación utilizado en la verificación.

12. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el suscriptor y/o usuario incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.

13. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que la EMPRESA haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos a que se refiere CLÁUSULA 35 del presente CSP en que haya incurrido la EMPRESA para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.

14. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso y el usuario y/o usuario haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, la EMPRESA restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en parágrafo segundo de la CLÁUSULA 35 del presente CSP.

15. 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.

16. 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.

17. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

18. 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 Vivienda, Ciudad y Territorio.

19. Disponer en los centros de atención dispuestos por la EMPRESA copias legibles del CSP. El CSP adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite.

20. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

21. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o 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 y será exhibido al momento de solicitar al suscriptor y/o usuario permiso para ingresar a su domicilio.

22. Dar garantía de las acometidas por un periodo de tres (3) años, cuando la misma sea ejecutada directamente por la EMPRESA de conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Decreto 302 de 2000 o las normas que lo modifiquen, complementen y adicionen. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía.

23. Ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de la acometida nueva, su reposición o reparación. Esta financiación será de, por lo menos, treinta (36) meses, dando libertad al suscriptor y/o usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de servicios de acueducto y alcantarillado.

24. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP, la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas complementarias y concordantes aplicables sobre el particular.

25. 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.

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

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

    Cuando se refiera a la actualización de la clase de uso o las unidades habitacionales y no habitacionales, como alternativa a la revisión presencial, se podrá realizar de manera virtual, por mutuo acuerdo, utilizando la video llamada como medio de comunicación, dando estricto cumpliendo al debido proceso y sin que exista ningún tipo de traslado de responsabilidades de la Empresa.

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

29. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo a los planes y programas establecidos para garantizar la continuidad del servicio y acorde con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y con sus planes de operación e inversiones establecidos por la EMPRESA.

30. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

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

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

33. Cuando la EMPRESA determine que el suscriptor y/o usuario no está cumpliendo con la norma de vertimiento al alcantarillado público informará de tal situación a la autoridad ambiental competente.

34. Asumir con los costos del plan de datos para los medidores con lectura remota a través de telemetría y garantizar al suscriptor y/o usuario tenga acceso a la lectura mediante un visualizador u otros medios tecnológicos.

35. La EMPRESA podrá solicitar a los usuarios que los medidores de agua para facturar el servicio de acueducto estén adecuados para lectura remota a través de telemetría, como condición para la prestación de servicio de acueducto.

36. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas que la adicionen y modifiquen.

CLÁUSULA 13. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.

En virtud del presente CSP el suscriptor y/o usuario se obliga a:

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. Pagar el valor facturado por concepto de la prestación de los servicios y demás obligaciones pecuniarias a su cargo y que cumplan con los requisitos legales, dentro de los plazos establecidos en las respectivas facturas.

3. 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 EMPRESA.

4. Realizar el pago de los costos de conexión, equipos suministrados, revisiones y de los elementos que componen el sistema de lectura remota a través de telemetría, cuando a ello hubiere lugar.

5. Solicitar la factura a la EMPRESA cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la EMPRESA no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de la EMPRESA o a quienes ella faculte para tal fin, quienes contarán con una identificación que los acredite para realizar la labor. El suscriptor y/o usuario deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliario.

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

   En caso de división del inmueble, de conformidad con lo estipulado en el Decreto 302 de 2000 las instalaciones de acueducto o alcantarillado deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedaren sin derecho al servicio deberán solicitar a la EMPRESA la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los derechos a que hubiere lugar.

8. Tomar las acciones necesarias para 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.

   En el evento en que la EMPRESA asuma el costo del aparato, el usuario continuará con la custodia y la obligación de reposición sobre el nuevo aparato.

9. No variar el uso del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado declarado o convenido con la EMPRESA, sin previa autorización de la misma para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran. El suscriptor y/o usuario deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a la EMPRESA para realizar cualquier variación en el uso del (los) servicio(s). La EMPRESA dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles.

10. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del (los) servicio(s). 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 indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

    Corresponde al usuario la custodia de todos los elementos propios del servicio, incluyendo los elementos de seguridad dispuestos por la Empresa y en consecuencia será responsable en los términos de la ley.

Cada inmueble objeto del servicio deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua en virtud de lo estipulado en el numeral 7.8 del artículo 7 del Decreto 302 de 2000.

11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en el evento de plazo especial para el pago o refinanciación de obligaciones en mora.

12. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.

13. Para el restablecimiento del servicio de acueducto suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste 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 obligaciones previstas en la CLÁUSULA 35 del presente CSP, sin perjuicio de poder incluir estos costos en la siguiente factura.

14. Contratar personal idóneo para la ejecución de trabajos en las 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.

    Los costos que se generen por la adecuación, renovación o mantenimiento de redes internas serán asumidos por el suscriptor y/o usuario.

15. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la EMPRESA, en concordancia con la reglamentación vigente expedida por la autoridad competente. Velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. La EMPRESA podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de la EMPRESA.

16. Permitir a la EMPRESA el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada y pagar los costos que genere dicho cambio.

17. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la EMPRESA tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta 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.

18. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios del sistema de acueducto y alcantarillado.

19. 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.

20. Realizar oportunamente las adecuaciones necesarias en la edificación para separar las redes de alcantarillado de aguas lluvias, residuales e industriales. Cada sistema deberá contar con cajas de inspección independientes, con sus tapas removibles y cumplir las demás normas técnicas para su ejecución. (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co).

21. Informar a la EMPRESA sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total del agua consumida, en los términos del artículo 3.2.3.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

22. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

23. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente, así como realizar bombeos directos a la red.

24. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de Costo Medio de Tasas Ambientales del Servicio de Alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos. Así mismo deberán mantener disponible y presentar a la EMPRESA, cuando ella lo solicite, la respectiva caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias.

25. Abstenerse de realizar 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.

26. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las conexiones erradas comprobadas. Si transcurridos sesenta (60) días calendario el suscriptor y/o usuario se negare a realizar las correcciones entenderá por incumplido el presente CSP y se dará aplicación a la CLÁUSULA 30 de suspensión del servicio.

27. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, 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.

28. Permitir a la EMPRESA instalar medidores con lectura remota a través de telemetría para facturar el servicio de acueducto, como condición para la prestación de servicio de acueducto.

29. Permitir a la EMPRESA la instalación de medidores con lectura remota a través de telemetría en los casos en que el suscriptor y/o usuario haya incurrido en incumplimiento reiterado de alguna de las causales d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u y v del numeral 3 de la CLÁUSULA 30.

30. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o aclaren.

CLÁUSULA 14. Derechos de las partes.

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

CLÁUSULA 15. Derechos de la EMPRESA.

Constituyen derechos de la EMPRESA:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.

2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente CSP.

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, así como adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, efectuar registros visuales o remotos sobre los mismos, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, 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. 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 y adoptará medidas eficaces, para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio.

5. Cobrar los consumos dejados de facturar en los términos CAPÍTULO VI del presente CSP al presentarse el uso no autorizado del servicio.

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.

8. Exigir la realización de las adecuaciones necesarias para corregir las conexiones erradas que se encuentren en el inmueble.

9. Realizar las revisiones técnicas de las instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado a que haya lugar, incluyendo los equipos de medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario.

10. Suspender el servicio, de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para: Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios; o para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, y 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.

11. La EMPRESA tiene derecho a colocar elementos destinados a evitar el uso no autorizado del servicio previo a las redes internas o domiciliarias del suscriptor, en ningún caso dentro del inmueble; las cuales serán cobradas a los usuarios cuando se detecte alguna de las anomalías descritas en la CLÁUSULA 38 del presente CSP.

12. Ejercer las acciones de cobro prejuridico y coactivo de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.

13. Adelantar los procedimientos administrativos y presentar denuncias penales a que haya lugar en los eventos en que se detecte incumplimiento del CSP y/o defraudación de fluidos.

14. Solicitar al suscriptor y/o usuario, cuando se requiera su cambio o en las conexiones nuevas, que los medidores de agua para facturar el servicio de acueducto estén adecuados para lectura remota a través de telemetría.

15. Los demás que le sean otorgados por la ley.

CLÁUSULA 16. 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 y CAPÍTULO VII del presente CSP.

3. A no ser discriminado por EMPRESA. 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, ni se le cobre la reinstalación cuando acredite el pago o hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido debidamente interpuesta por el suscriptor y/o usuario, salvo que medie una cualquiera de las causales de incumplimiento del presente CSP.

6. A la libre elección del prestador del servicio.

7. A la medición de sus consumos reales incluyendo los de fuentes adicionales de agua para efectos de la facturación del alcantarillado. 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 micromedición por suscriptor y/o usuario.

8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario del servicio de acueducto 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 a que el servicio de alcantarillado se liquide con base en el aforo del total de agua consumida.

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 del CSP.

16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de la EMPRESA.

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 CSP.

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 ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico idóneo, asumiendo el suscriptor y/o usuario los costos correspondientes.

23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas en el domicilio, 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 suscriptor y/o usuario asuma los costos correspondientes.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

27. A que se le mida el consumo, o en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley.

28. Los demás que le otorgue la ley.

Parágrafo. Para hacer efectiva la 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, indicando si esta se va a efectuar en la mañana o en la tarde con antelación de tres (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.

Capítulo IV – FACTURACIÓN

CLÁUSULA 17. 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 18. Contenido mínimo de la factura.

La factura que expida la EMPRESA deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

1. El nombre de la EMPRESA y su NIT.

2. El nombre del suscriptor y/o usuario, cuenta contrato, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio, dirección del inmueble receptor del servicio y unidades habitacionales y no habitacionales.

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 periodo 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 periodo 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 (3) periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis (6) 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 modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten.

12. Los valores unitarios y totales cobrados al usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado cuando haya lugar a su cobro.

13. 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 19. 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.

En las obligaciones derivadas o conexas con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, bastará el requerimiento de la EMPRESA a través de la factura, para que el suscriptor y/o usuario quede constituido en mora.

Parágrafo Primero. 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, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación.

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 Segundo. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las medidas jurídicas aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado. Cuando la reclamación o recurso se refiera al monto de la factura, el usuario deberá pagar oportunamente, cuando menos las cifras o valores no discutidos, para lo cual se expedirá una factura con los valores a cobrar.

Parágrafo Tercero. La EMPRESA puede incluir en la factura de los servicios públicos domiciliarios cobros de bienes o servicios distintos de los originados en la prestación efectiva de éstos, siempre que cuente con la autorización expresa del usuario del servicio.

Sin embargo, las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de los servicios públicos domiciliarios no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que este así lo haya autorizado por escrito.

Cuando el suscriptor y/o usuario del servicio lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes a los servicios públicos domiciliarios, prescindiendo del pago de la(s) cuota(s) derivada(s) de los bienes o servicios distintos de servicios públicos domiciliarios que haya contratado y autorizado su cobro a través de la factura. Para el efecto, deberá dirigirse a las oficinas de la EMPRESA, y solicitar la factura reemplazo donde se excluya el valor del pago de la(s) cuota(s) derivada(s) de estos bienes o servicios y se facture únicamente los servicios públicos domiciliarios.

En la factura de los servicios públicos domiciliarios la información y el valor de la(s) cuota(s) derivada(s) de los bienes o servicios distintos de éstos, deberá detallarse por separado del valor de los servicios públicos domiciliarios cobrados en la factura, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

La EMPRESA no podrá suspender los servicios públicos domiciliarios, por el no pago del valor de la(s) cuota(s) de los bienes o servicios distintos de los servicios públicos domiciliarios, contratados por el usuario.

Las reclamaciones o desacuerdos derivados de la facturación de la(s) cuota(s) resultantes de los bienes o servicios ofrecidos, distintos de los servicios públicos domiciliarios, no serán atendidos ni gestionados por la EMPRESA. En tal sentido el usuario deberá presentar las correspondientes reclamaciones ante la persona o entidad responsable del suministro de dichos bienes o servicios.

CLÁUSULA 20. Periodicidad de la facturación.

Las facturas se entregarán bimestralmente, en cualquier hora y día en el predio en el que se presta el servicio o en la dirección que el suscriptor y/o usuario solicite. Para los grandes consumidores y las cuentas Temporales para Obra (TPO), la facturación se entregará mensualmente. Así mismo, para aquellos suscriptores que, previo análisis de la EMPRESA, requieran un seguimiento a sus consumos, la facturación se entregará mensualmente, previa comunicación por parte de la EMPRESA a dichos usuarios.

En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al CSP con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. La EMPRESA indicará en la factura la fecha aproximada de entrega de la siguiente factura, para que en el caso que el suscriptor y/o usuario no la reciba, solicite duplicado de la misma, conforme a la obligación prevista en la CLÁUSULA 16 del presente CSP.

Parágrafo. La EMPRESA podrá ajustar su periodo de facturación, e informará del cambio, mediante carta circular dirigida al suscriptor y/o usuario o, publicación en un diario de amplia circulación, indicando el periodo y la fecha máxima de entrega de la misma según el sector de cada usuario, de tal manera que éstos tengan conocimiento del momento en el que deben recibir la factura y en caso contrario, soliciten duplicado de la misma.

CLÁUSULA 21. Emisión y entrega de las facturas.

En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio y/o dirección electrónica que se haya indicado y aprobado previa y expresamente por el suscriptor y/o usuario, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes. En el evento en que cambie la dirección electrónica y/o nomenclatura del inmueble donde se entrega la factura, el suscriptor y/o usuario deberá dar aviso a la EMPRESA con un plazo mínimo de antelación de un periodo de facturación en los términos del numeral 27 de la CLÁUSULA 13 de este Contrato.

Parágrafo. Una vez entre a regir el sistema de facturación electrónico en el sector de los servicios públicos domiciliarios, la EMPRESA emitirá y remitirá dicha factura por los medios electrónicos siguiendo los parámetros legales vigentes que obligan a la utilización de esta modalidad de emisión y entrega, para lo cual garantiza al suscriptor y/o usuario el derecho que le asiste a consultar y descargar la factura a través de la página web de la EMPRESA y/o en cualquier otro medio indicado por la misma, o en

medio físico en los centros de atención al ciudadano en el evento de que haya sido imposible su consulta en forma electrónica.

CLÁUSULA 22. Imposibilidad de medición.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, aún en el evento de fugas imperceptibles, la EMPRESA podrá establecer el valor a facturar utilizando uno cualquiera de los siguientes métodos:

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

2. Con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) periodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) periodos 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. 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 servicio. La estimación de consumo será tomada de estudios técnicos realizados por la EMPRESA.

El consumo promedio al que se refiere el literal 1 de la presente CLÁUSULA no aplicará para la estimación de los consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio.

Parágrafo Primero. El consumo en el servicio de alcantarillado se calculará con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo Segundo. En caso de fugas imperceptibles los consumos se establecerán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para arreglar dicha fuga. Durante este tiempo la EMPRESA cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación, la EMPRESA cobrará el consumo medido a partir de ese momento.

Parágrafo Tercero. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.

CLÁUSULA 23. Facturación de unidades inmobiliarias cerradas.

En las unidades inmobiliarias cerradas se deberá instalar un medidor general o totalizador para efectos de la medición y facturación.

Deberán existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman la unidad inmobiliaria cerrada, así como en las áreas comunes.

Para efectos de facturar el consumo en cada periodo de facturación se tendrán dos posibilidades:

- Con medición individual de zonas comunes.

  Cuando exista medición individual en zonas comunes se facturará conforme a diferencia en la lectura en la cuenta contrato del medidor de dichas zonas, sin embargo, cuando se presenten diferencias entre los valores registrados entre el medidor totalizador o general y los medidores individuales incluyendo el medidor de las zonas comunes, la EMPRESA queda facultada para facturar dicha diferencia en la cuenta contrato del medidor de zonas comunes.

- Sin medición individual de zonas comunes.

  En el evento en que las zonas o áreas comunes no cuenten con una acometida y medidor individual para medir sus consumos de manera separada, se medirá el consumo correspondiente a la diferencia entre la totalizadora y los medidores individuales, y se facturará a la cuenta contrato asociada de la totalizadora, a la tarifa básica de la clase de uso correspondiente para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Parágrafo. La facturación de unidades inmobiliarias cerradas se regirá bajos los criterios establecidos en el presente contrato de servicios públicos, la Ley 142 de 1994, la Ley 675 de 2001, la Resolución Compilatoria CRA 943 de 2021 y las demás normas que las modifiquen, complementen o reemplacen. En todo caso, se garantizará y respetará el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.

CLÁUSULA 24. Cobro de sumas adeudadas.

Las deudas derivadas del CSP podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por la EMPRESA y firmada por el representante legal de la misma o su delegado, prestará mérito ejecutivo. La factura no pierde su valor ejecutivo así el diseño de ésta sea diferente al que fue enviado al usuario.

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.

CLÁUSULA 25. Intereses de mora.

En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP y demás conceptos incorporados en cada factura relacionados con la prestación directa del servicio, la EMPRESA 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 corresponda al régimen comercial, de conformidad con el artículo 884 del Código de Comercio y las normas que lo sustituyan.

La EMPRESA se abstendrá de aplicar intereses de mora sobre aquellas sumas que el suscriptor y/o usuario haya reclamado, pero los aplicará sobre el valor no discutido.

Con todo, cuando la decisión final ejecutoria sea desfavorable al suscriptor y/o usuario, la EMPRESA cobrará intereses de mora desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago, salvo que la Administración haya demorado injustificadamente la decisión y en este caso el suscriptor y/o usuario podrá reclamar la exoneración de los intereses de mora por el tiempo en que ocurrió la demora injustificada.

Parágrafo. La imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del Código Civil.

CLÁUSULA 26. Reporte a las centrales de riesgo.

La EMPRESA podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente CSP o mediante escrito posterior conforme al numeral 7 del Anexo Técnico del presente CSP, 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 Primero. 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 la presente CLÁUSULA. En todo caso, la no suscripción de la autorización que se menciona en este parágrafo no será causal para que la EMPRESA niegue la prestación del servicio.

Parágrafo Segundo. Lo anterior sin perjuicio de los reportes contables que deban hacerse a las autoridades competentes de conformidad con la ley.

CLÁUSULA 27. Solidaridad entre suscriptores y/o usuarios.

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 CSP.

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 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen y se formalice la garantía.

Parágrafo. La EMPRESA deberá suspender el servicio de acueducto al predio en el cual el suscriptor y/o usuario haya dejado de pagar oportunamente los servicios de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y, de no hacer tal suspensión, se romperá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente CLÁUSULA.

CLÁUSULA 28. Liberación de las obligaciones contractuales por asuntos relacionados con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble.

De acuerdo con lo establecido por el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor no será parte del contrato a partir del momento en que se acredite ante la EMPRESA que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En este caso la EMPRESA facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

Para que el suscriptor deje de ser parte del contrato deberá presentar ante la EMPRESA copia del auto admisorio de la demanda o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

Capítulo V – CONTINUIDAD DEL SERVICIO, EXCEPCIONES A LA CONTINUIDAD Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 29. Continuidad en el servicio.

La EMPRESA prestará el servicio de manera continua y permanente, en las condiciones acordadas con el suscriptor y/o usuario y relacionadas en el Anexo Técnico, salvo las excepciones que se consagran en este CSP.

CLÁUSULA 30. Suspensión del servicio.

La EMPRESA procederá a la suspensión del servicio de acueducto, sin que se derive responsabilidad alguna, en los siguientes eventos:

1. **Suspensión de común acuerdo.**

   El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario vinculado al CSP, siempre que convengan en ello la EMPRESA y los terceros que pueden resultar afectados; o si lo solicita la EMPRESA, el suscriptor y/o 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 a algún consumidor, 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.

Parágrafo. La EMPRESA deberá informar a la comunidad o al usuario los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor que impida esa comunicación.

3. **Suspensión por incumplimiento.**

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

a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso un (1) periodo de facturación (mensual o bimestral), salvo que medie reclamación o recurso interpuesto. Se romperá la solidaridad entre el suscriptor y/o usuario del CSP cuando la suspensión no se produzca oportunamente.
b. Cancelar una factura 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.
c. Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas.
d. Dar a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado o al inmueble receptor de dichos servicios un uso distinto al declarado o convenido con la EMPRESA.
e. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la EMPRESA.
f. Proporcionar de forma permanente o temporal los servicios de acueducto y/o alcantarillado a otro inmueble o usuario diferente al beneficiario de los servicios.
g. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas, sin autorización previa de la EMPRESA.
h. Efectuar sin autorización de la EMPRESA la reinstalación del servicio, cuando éste se le haya suspendido con justa causa.
i. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.

j. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos y/o elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la EMPRESA.
k. Conectar equipos, sin autorización de la EMPRESA, al sistema de acueducto o de alcantarillado o a las instalaciones interiores que puedan afectar el funcionamiento del sistema.
l. Incurrir en las conductas previstas en el numeral 6.4 del Anexo Técnico.
m. Impedir a los funcionarios, autorizados por la EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de medidores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 10 de la CLÁUSULA 13 del presente CSP.
n. Interferir en la utilización, operación, reparación, o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios de acueducto y alcantarillado, sean de propiedad de la EMPRESA o de los suscriptores y/o usuarios.
o. Abstenerse de reparar las instalaciones interiores de acueducto y/o alcantarillado, así como la cajilla, la tapa y los demás elementos inherentes o accesorios a la red interna, incluidas cajas de inspección externas y sistemas de tratamiento, defectuosas o deterioradas, cuando la EMPRESA exija estas obras y su no ejecución afecte la prestación del servicio.
p. 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.
q. 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.
r. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.
s. Impedir por acción u omisión del suscriptor y/o usuario, la medición del consumo.
t. Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio prevista en el Anexo Técnico del presente CSP o acordada con la EMPRESA.
u. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la EMPRESA con cualquier otra fuente de agua.
v. Las demás previstas en la Ley 142 de 1994, demás normas concordantes y en el presente CSP.

Parágrafo Primero. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termina la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la EMPRESA puede ejercer los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del CSP le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario, incluyendo actuaciones administrativas tendientes a recuperar el consumo no autorizado y la denuncia ante las autoridades competentes de aquellas actuaciones que constituyan delito, contravención o afecten intereses de la administración pública.

Parágrafo Segundo. De conformidad con lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, desde el momento del corte no habrá lugar al pago del cargo fijo y del cargo por unidad de consumo previsto en la regulación vigente.

Parágrafo Tercero. La EMPRESA podrá condicionar la reinstalación del servicio ante la suspensión por incumplimiento en los términos de esta CLÁUSULA, a la instalación de medidores con lectura remota a través de telemetría.

CLÁUSULA 31. Procedimiento de la suspensión.

Para suspender el servicio, la EMPRESA deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 32. Terminación del contrato y corte del servicio.

Respetando siempre el debido proceso del suscriptor y/o usuario, la EMPRESA podrá tener por resuelto el CSP y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo**.** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario, si convienen en ello la EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la EMPRESA, 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, cuando exista solicitud de terminación del CSP, 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 a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la EMPRESA no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2. Por incumplimiento del contrato**.** Por un periodo 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) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.
   b. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en el numeral 3° de la CLÁUSULA 30 del presente CSP dentro de un periodo de dos (2) años.
   c. La instalación de acometidas fraudulentas.
   d. Reinstalación del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
   e. Adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control, sellos y/o elementos de seguridad, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

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 periodo 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 o englobamiento del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la EMPRESA.

6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el CSP, 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.

8. Por solicitud del suscriptor y/o usuario cuando acredite que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. en los términos del parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo. La terminación del contrato extinguirá toda relación jurídica con la EMPRESA y por tanto no se causará el cargo fijo.

CLÁUSULA 33. Reglas comunes a la suspensión y corte del servicio.

Cuando se trate del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, para que la EMPRESA pueda proceder a la suspensión o corte del servicio, deberá cumplir el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto, el procedimiento de suspensión o corte, 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 suscriptor y/o usuario, de conformidad con la ley.

Las causales de suspensión y de corte que puedan ser imputadas a actuaciones dolosas o culposas del suscriptor y/o usuario originarán la suspensión o corte del servicio al inmueble a través de la acometida o acometidas autorizadas por la EMPRESA, así como el taponamiento de las demás que se encuentren beneficiando al mismo, siempre y cuando tales acometidas se encuentren bajo la responsabilidad del mismo suscriptor y/o usuario que dio origen a la causal de suspensión.

La suspensión y el corte de los servicios de acueducto y alcantarillado los realizará la EMPRESA en el momento mismo en que detecte la existencia de cualquiera de las causales de suspensión o corte previstas en el presente CSP y luego de agotado el debido proceso previsto para el efecto.

Parágrafo. Las medidas de que trata la presente CLÁUSULA se aplicarán sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la jurisdicción penal en el evento de conductas de tal naturaleza.

CLÁUSULA 34. Improcedencia de la suspensión o corte del servicio.

No se procederá a suspender o cortar el servicio por las causales establecidas en el literal a) del numeral 3 de la CLAÚSULA 30 y en el literal a) del numeral 2 de la CLAÚSULA 32 del presente CSP, cuando la EMPRESA:

- 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.
- Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya entregado.
- No facture el servicio prestado.

Parágrafo. Si la EMPRESA procede a la suspensión o el corte del servicio estando incursa dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario, e indemnizarlo si fuere el caso.

CLÁUSULA 35. Restablecimiento del servicio luego del corte o suspensión.

Del restablecimiento del servicio en caso de corte. Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como los cobros e intereses moratorios de ley y las tarifas de reconexión. Esto último, de conformidad con lo establecido en la resolución que para ello disponga la EMPRESA al momento de la ejecución de la(s) actividad(es).

En el evento de corte del servicio, el restablecimiento del servicio se hará dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde el momento en que el usuario lo solicite, siempre y cuando haya eliminado la causa que dio origen al corte. La ausencia de corte o la mora en la reconexión, hará perder a la EMPRESA, el derecho al cobro de estos conceptos.

Del restablecimiento del servicio en caso de suspensión. Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen los costos de reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar de conformidad con las tarifas vigentes establecidas en la resolución que para ello disponga la EMPRESA al momento de la ejecución de la(s) actividad(es).

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la EMPRESA se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reinstalación.

Para restablecer el servicio luego de la suspensión, si la medida se debió a hechos imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la EMPRESA incurra, así como los intereses moratorios de ley.

Parágrafo Primero. Corresponde al suscriptor y/o usuario asumir los costos en que incurra la EMPRESA cuando sea ésta la que adelante los trabajos tendientes a la detección y eliminación de la causal de corte o suspensión.

Parágrafo Segundo. Cuando la EMPRESA realice la suspensión o corte del servicio sin causa justificada deberá restablecer el servicio de inmediato, sin perjuicio de las indemnizaciones que deba pagar al usuario por la falla en el servicio.

Parágrafo Tercero. En todo caso, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reinstalación, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido.

CLÁUSULA 36. 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 por la EMPRESA en la prestación de los servicios de acueducto o alcantarillado de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico del CSP, 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 CSP, o a 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, cuando ocurran fallas continuas en la prestación del servicio durante (15) quince días o más, durante un mismo periodo de facturación. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. La suspensión o corte del servicio por parte de la EMPRESA sin tener derecho a ello, será considerada como falla en el servicio.

Si el suscriptor y/o usuario opta por la resolución del CSP, deberá demostrar que se cuenta con alternativas de los servicios que no perjudiquen a la comunidad y que se encuentren debidamente aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD.

Capítulo VI - PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR (RCDF) POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO

CLÁUSULA 37. Objetivo del procedimiento de RCDF.

Recuperar el costo del servicio efectivamente consumido y del cual no ha recibido el pago en aplicación de lo señalado en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994. El procedimiento aquí descrito garantizará al suscriptor y/o usuario el derecho al debido proceso y al derecho de defensa y demás garantías constitucionales y legales.

Siempre que se detecten irregularidades en las conexiones y/o medidores que incidan en el registro total del metro cúbico, así como anomalías en las condiciones de prestación del servicio contratado con la EMPRESA que afecten la correcta facturación de los consumos reales del predio, habrá lugar a que la EMPRESA realice las actuaciones para la recuperación de los consumos, su cobro y la normalización del servicio si a ello hubiere lugar, sin perjuicio de la aplicación de la sanción de suspensión por el incumplimiento del presente contrato.

Mediante el presente capítulo se dictan los lineamientos para adelantar la actuación administrativa por el presunto incumplimiento al contrato de prestación del servicio, de acuerdo con las conductas señaladas en la siguiente CLÁUSULA.

CLÁUSULA 38. Situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar.

Son situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar:

1. Conexiones o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad el servicio consumido.

2. Retirar el medidor para generar un paso directo o cambiar el medidor por otro no autorizado por la EMPRESA.

3. Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, o por alterar su normal funcionamiento.

4. Conectarse al servicio de manera irregular no autorizada por la EMPRESA durante la vigencia del contrato o durante la suspensión o terminación del mismo o, cambiar de dirección del medidor (contra flujo).

5. Abstenerse de notificar a la EMPRESA sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.

6. Instalar dispositivos para evitar la medición, como imanes, guayas u otros elementos.

7. Instalar acometidas paralelas para evitar que el flujo de agua pase por el medidor (*Bypass*).

8. Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

9. Retirar, romper o alterar uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, entre otros, o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por la EMPRESA.

10. Abstenerse de informar a la EMPRESA el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real.

11. No notificar a la EMPRESA eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia.

12. La conexión, adecuación o instalación de acometida o red local, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación del usuario, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por Empresa.

Parágrafo 1. Siempre que se verifique la presencia de alguna de las situaciones descritas en esta CLÁUSULA, se procederá a la realización del cálculo de los consumos dejados de facturar de acuerdo con el procedimiento establecido en este Capítulo.

CLÁUSULA 39. Detección de anomalías.

Cuando la EMPRESA presuma la ocurrencia de cualquiera de las situaciones previstas en la CLÁUSULA 38 del CSP, la EMPRESA iniciará la diligencia de visita, el retiro del medidor o suspensión del servicio si es del caso.

1. **Diligencia de visita**.

En los casos en que se presuma la ocurrencia de alguna de las situaciones previstas en la CLÁUSULA 38 del CSP, la EMPRESA procederá a realizar visita al domicilio del suscriptor y/o usuario con el fin de verificar la conexión, el medidor y en general la situación de la red en su sitio de instalación.

Para los efectos de dar cumplimiento a esta CLÁUSULA, la EMPRESA se ceñirá a lo previsto en los incisos tercero, cuarto y quinto del artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, o la norma que los modifique, adicione o subrogue.

La EMPRESA procederá a verificar la conexión y el estado del medidor en su sitio de instalación.

En caso de encontrarse una presunta irregularidad del medidor, se procederá a su retiro y traslado al laboratorio designado por la EMPRESA.

2. **Retiro del medidor.**

Una vez se lleve a cabo la operación de retiro, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor y/o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor y/o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor y/o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la EMPRESA dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor y/o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la EMPRESA.

La EMPRESA comunicará al suscriptor y/o usuario, con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles la fecha y hora en que se realizará la revisión técnica del medidor en su laboratorio, para que, si así lo decide, el suscriptor y/o usuario asista, solo o acompañado de alguien que lo asesore, para observar las operaciones, firmar el acta correspondiente y obtener una copia de ésta. De no comparecer en la oportunidad señalada, se podrá evaluar el medidor sin su presencia.

La EMPRESA será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor y/o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La EMPRESA deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En todo caso, la EMPRESA deberá entregar al suscriptor y/o usuario dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado.

La EMPRESA instalará un medidor provisional; no obstante, en caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor y/o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

El suscriptor y/o usuario tendrá la opción de aceptar como permanente el medidor provisional o reemplazarlo por otro, para lo cual se aplicará lo previsto en el último inciso del numeral 10 de la CLÁUSULA 12, Obligaciones de la EMPRESA, de este CSP.

Parágrafo Primero. Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, la EMPRESA calibrará estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado. En caso de reemplazo de la unidad de medida y registro de estos medidores, la EMPRESA será la única habilitada para esta operación.

Parágrafo Segundo. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente o quien haga sus veces para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

Parágrafo Tercero. Para los efectos de esta CLÁUSULA, la verificación del medidor incluirá pruebas de funcionamiento metrológico, siempre y cuando sea posible, y cuando un laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición se procederá a efectuar ensayo destructivo para determinar si la unidad de medida fue manipulada. Si el resultado de la verificación efectuada en un laboratorio acreditado garantiza el funcionamiento técnico y metrológico del medidor, éste podrá ser reinstalado. En los eventos que el diagnóstico del laboratorio sea medidor manipulado o mal estado la Empresa hará reposición del aparato de medida cargando el cobro al usuario en la factura. Se excluye del cobro en los eventos que el medidor esté en mal estado, pero en garantía o que el diagnóstico del laboratorio no reporte ninguna anomalía

Para estos efectos se aplicará el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 40. Actuación administrativa tendiente a recuperar los consumos dejados de facturar (RCDF) por uso no autorizado del servicio.

1. **Actuación Administrativa.**

Con base en la liquidación realizada, las pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, la EMPRESA comunicará al usuario el valor a recuperar por el servicio de acueducto, de alcantarillado y demás valores incurridos por la Empresa, mediante la reimpresión o expedición de la factura; asimismo, adjunto a la factura garantizará al suscriptor y/o usuario el acceso a las pruebas que dan lugar al cobro, el periodo objeto

de recuperación y el derecho que le asiste al usuario de presentar reclamo sobre la factura dentro de los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo. En los casos en que se compruebe dolo del usuario de conformidad a los artículos 63, 1604, 2341 y 2356 del Código Civil, la Empresa podrá recuperar el número de periodos en que logre demostrar la irregularidad.

2. **Oportunidad para controvertir el cobro de consumos dejados de facturar.**

El cobro por recuperación de consumos se materializará a través de un acto de facturación, por lo que a partir de ese momento y contra la factura correspondiente le asiste al suscriptor y/o usuario su derecho a reclamar conforme el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y posteriormente, la interposición de los recursos ordinarios de reposición y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo que el usuario y/o suscritor tendrá la posibilidad de solicitar también en dichas instancias, las pruebas que aún considere necesarias.

Cuando se requiera práctica de pruebas por solicitud del usuario o por consideración de la Empresa se sujetará a lo previsto en la Ley 1437 de 2011 de conformidad con la remisión de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 41. Pruebas de existencia de Anomalías.

Proceso de evaluación y verificación de las anomalías. Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía que se constituya en presunto uso no autorizado del servicio, la EMPRESA procederá a realizar las actividades correspondientes que permitan establecer el incumplimiento del CSP por parte del suscriptor y/o usuario. Para efectos de lo anterior, se tendrán como pruebas las siguientes:

a. Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuada por personal autorizado por la EMPRESA, en donde conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad y control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo;
b. Análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que permita identificar o detectar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del equipo de medida, o en los elementos de seguridad o control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo;
c. Fotografías, videos y demás medios en los que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento y que sirvan para comprobar el uso no autorizado del servicio;
d. Certificaciones de visitas efectuadas previamente por personal autorizado de la EMPRESA, en donde consten el buen funcionamiento de los equipos y/o elementos de seguridad y control;
e. Certificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente;
f. Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales;
g. Mediciones efectuadas a nivel de macro medidor (si aplica);
h. Cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme las reglas de la sana crítica;
i. Así como cualquier otro medio de prueba contemplado en el Código General del Proceso.

Parágrafo. Si de la evaluación y verificación de las anomalías, se evidencia que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, el suscriptor y/o usuario se apropia de agua, en perjuicio de la EMPRESA, la misma podrá presentar las acciones penales pertinentes para que las autoridades competentes investiguen la conducta de acuerdo con lo establecido en el artículo 256 del Código Penal, o la norma que la modifique, sustituya o adicione.

CLÁUSULA 42. Determinación del consumo no facturado a los suscriptores y/o usuarios y su valor.

El consumo dejado de facturar al suscriptor y/o usuario, los demás costos que la EMPRESA tuvo que incurrir por el incumplimiento del CSP por parte del suscriptor y/o usuario y los cargos adicionales asociados al incumplimiento del CSP, se determinará de la siguiente manera:

1. Duración.

La EMPRESA determinará el tiempo de duración de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calculará el valor de los consumos dejados de facturar. El suscriptor y/o usuario en la presentación del reclamo o recurso podrá probar ante la EMPRESA el tiempo de duración de la anomalía, para que se reliquide el valor de los consumos, de modo que cobije solo el tiempo real. Se presumirá que la duración de la anomalía es de cinco meses (5), salvo que la EMPRESA o el suscriptor y/o usuario demuestren que la duración fue inferior o superior al término señalado anteriormente.

2. Consumos no facturados:

Para efectos del presente capítulo y con el fin de establecer los consumos no facturados se tendrá en cuenta la clase de uso, como a continuación se relaciona:

a. **Clase de uso residencial.** El cálculo se realizará utilizando cualquiera de las siguientes metodologías: con base en los consumos promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares para los cuales la estimación de consumo será tomada de estudios técnicos realizados por la EMPRESA, con base en aforos individuales a partir de mediciones de caudales realizadas en el inmueble del suscriptor y/o usuario, o con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario. Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al suscriptor y/o usuario en el mismo periodo de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de factura

b. **Clases diferentes al uso residencial**. La EMPRESA conforme al artículo 146 de la Ley 142 realizará el cálculo del consumo utilizando alguna de las siguientes metodologías:

   i. Con base en los consumos promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, es decir, suscriptores y/o usuarios con actividad económica similar y con diámetro de acometida similar y que no presenten consumos atípicos. Los cuales podrán ser calculados con base en estudios técnicos internos o externos,
   ii. Con base en aforos individuales a partir de mediciones de caudales realizadas en el inmueble del suscriptor y/o usuario.

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al suscriptor y/o usuario en el mismo periodo de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

c. **Caso multiusuarios**: En el caso de multiusuarios compuestos exclusivamente por unidades con clase de uso residencial, se aplica lo establecido para la clase de uso residencial para cada unidad independiente; en caso contrario se aplicará, además de lo previsto para la clase de uso residencial, lo establecido para la clase de uso no residencial de manera que el consumo dejado de facturar es la suma del consumo para cada clase de uso.

d. **Volumen de alcantarillado**: En el caso en que la EMPRESA preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto.

e. **Cobro de cargos adicionales**: En los casos en que se incurra en costos adicionales como consecuencia del uso no autorizado del servicio que afecten los elementos de seguridad y control, las acometidas y/o los medidores, así como cuando se requiera hacer suspensiones o cortes del servicio, o recuperación de espacio público, la EMPRESA cobrará al suscriptor y/o usuario dichos costos.

De igual manera, se cobrarán todos los costos en que incurra la EMPRESA al momento de ejecutar o llevar a cabo la investigación. Los valores por estos conceptos les serán facturados a los suscriptores y/o usuarios de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas en la resolución que para ello disponga la EMPRESA al momento de la ejecución de la actividad.

En los casos en que se detecte las anomalías establecidas en la CLÁUSULA 38 del presente CSP, la EMPRESA podrá colocar elementos destinados a evitar el uso no autorizado del servicio, y estos serán cobrados al suscriptor y/o usuario.

3. Aplicación de la tarifa:

Establecido el consumo dejado de facturar en metros cúbicos (m^3), la EMPRESA determinará el valor de este consumo multiplicándolo por la tarifa correspondiente a la época del consumo y en el caso de multiusuarios aplicando la tarifa de la respectiva clase de uso a los volúmenes que resulten de aplicar el literal c. de la presente CLÁUSULA.

Capítulo VII - ACTUACIONES E IMPUGNACIONES

CLÁUSULA 43. Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos.

El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo las normas que lo sustituyan o modifiquen o en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres comerciales de la EMPRESA en el trato con su clientela.

Las peticiones, quejas y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al suscriptor y/o usuario. La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 44. Procedencia.

Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la EMPRESA, en los puntos de atención al suscriptor y/o usuario, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier canal de atención, internet u otro medio electrónico ofrecido por la EMPRESA.

Parágrafo Primero. Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

Parágrafo Segundo. En ningún caso procederán reclamaciones contra las facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

CLÁUSULA 45. Requisitos de las peticiones escritas.

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección y el número de la cuenta contrato cuando se trate de reclamación comercial;
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;
6. La dirección de notificación, y
7. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

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

CLÁUSULA 46. Peticiones verbales y su decisión.

Las peticiones verbales se recibirán por el funcionario de la EMPRESA y se trasladarán a documento escrito o digital de manera sucinta y deberán contener cuando menos la información de que trata la CLÁUSULA precedente.

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, le expedirá copia del documento de recepción de la petición.

Decisión**.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se dejará constancia escrita de la fecha, del cumplimiento de los requisitos de la CLÁUSULA precedente y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia de esta constancia se entregará al peticionario.

CLÁUSULA 47. 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 diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente 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 decretar el desistimiento y ordenar el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Contra el acto que decrete el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la EMPRESA. 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 ésta. En tales casos la EMPRESA no podrá exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 48. Peticiones incompletas.

Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

CLÁUSULA 49. Rechazo de las peticiones.

Habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, que sean manifiestamente impertinentes o improcedentes.

Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, 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 50. Régimen de los recursos.

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no 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 y liquidación de indemnizaciones 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 deberá interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso. El(los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo(s) será(n) el(los) Jefe(s) de Atención o quien(s) haga(n) sus veces.

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. 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.

6. La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor 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 (5) periodos, a menos que la reclamación cobije la totalidad de la factura.

7. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el Gerente General de la EMPRESA o su delegado, si la decisión es negativa al peticionario, en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso. La EMPRESA deberá remitirlo junto con el expediente respectivo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva.

CLÁUSULA 51. 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 CSP, deberán ser resueltas de fondo, es decir, dando respuesta a todas las cuestiones planteadas dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Silencio Administrativo Positivo. Pasado el término anterior, 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 setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (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.

Parágrafo Primero. Expedido oportunamente el acto procederá a notificarse de conformidad con la ley.

Parágrafo Segundo. De tratarse de una petición que se deba resolver mediante una actuación de la EMPRESA, ésta ejecutará la actuación de manera adecuada y durante el término fijado por la ley para atender las peticiones, y una vez ejecutada se dará noticia al peticionario cuando éste no esté enterado de la actuación, su apoderado o mandatario, según se trate.

CLÁUSULA 52. Notificaciones y comunicaciones.

A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán ser respondidos de fondo, constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

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 establecidos por los artículos 67 y siguientes del mencionado Código, y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente CSP, de conformidad con lo dispuesto en la CLÁUSULA 27 del presente CSP.

Parágrafo. La EMPRESA no suspenderá, terminará o cortará el servicio dentro de un proceso de reclamación, hasta tanto haya agotado el debido proceso y 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.

Capítulo VIII – DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 53. Modificaciones del CSP.

El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.

2. Por parte de la EMPRESA, cumpliendo con los siguientes requisitos:

   a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma, directamente o a través de un medio de amplia divulgación.
   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 54. Cesión del CSP.

Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del CSP 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. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a la EMPRESA la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera la EMPRESA se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble.

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 éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

La EMPRESA podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, 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 (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Parágrafo. En la cesión del CSP no se entenderá incluida la CLÁUSULA compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha CLÁUSULA la EMPRESA no podrá negarse a prestar el servicio.

CLÁUSULA 55. Acuerdos especiales.

El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del presente CSP, 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 últimas.

CLÁUSULA 56. Solución de controversias.

Las diferencias que surjan entre la EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el CSP, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del CSP, 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 CSP, y el proceso no deberá durar más de seis (6) meses.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar 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 CSP.

CLÁUSULA 57. Publicidad.

El presente CSP será objeto de adecuada publicidad por la EMPRESA para el conocimiento de los suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del CSP y de su anexo, 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. Copia del CSP se incluirá en el portal de internet de la EMPRESA.
2. La EMPRESA en los puntos de atención dispondrá de ejemplares del CSP en un lugar visible y de fácil acceso para distribución y consulta de lo(s) suscriptor(es) y/o usuario(s).
3. Para efectos de cambio de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en las normas técnicas de la EMPRESA (Consultar página web:

http://www.acueducto.com.co); el reglamento técnico del sector (RAS) y las que las sustituyan, modifiquen o adicionen.

Parágrafo Primero. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite, salvo en el evento de conducta concluyente. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega, debidamente firmada por el suscriptor y/o usuario.

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

ANEXO TÉCNICO

Este anexo hace parte integral del presente CSP para los servicios de acueducto y alcantarillado y se desarrolla a continuación:

1. ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CUAL SE APLICA AL CSP.

La EMPRESA definirá la factibilidad para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el perímetro de servicio establecido con base en las directrices trazadas en los planes de acueducto y alcantarillado de la EMPRESA, los planes de ordenamiento territorial, los planes o estudios que lo reemplacen, modifiquen o hagan sus veces y se estimen necesarios para tal efecto.

2. LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS.

Para obtener la conexión definitiva de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 302 de 2000:

- Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

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

- Los suscriptores y/o 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.

- La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos o cualquier nivel de construcción ubicado por debajo de la rasante de la vía podrá realizarse siempre y cuando se dé previo cumplimiento de los manuales, normas técnicas (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co) y de servicio o los actos administrativos que las reemplacen, modifiquen o haga sus veces y se estimen necesarios para el cumplimiento de tales requisitos fijados por la EMPRESA.

- Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos, los correspondientes sistemas de almacenamiento de agua, así como equipos eyectores de aguas servidas cuando la red de alcantarillado no pueda recibir las aguas servidas o lluvias por gravedad, por estar el drenaje por debajo de la cota de la red.

- Para los inmuebles que presenten alguna con las siguientes características: predio con cuatro (4) o más unidades independientes; edificaciones de cuatro o más pisos, edificaciones que superen los quince (15) metros de altura medidas al nivel más bajo de la vía pública sobre la cual va a tomar el servicio; toda edificación con cualquier tipo de uso; cuya demanda no pueda ser atendida con una diámetro menor o igual a ¾"; toda edificación con sótano o semisótano, predios con uso industrial, estaciones de servicio; predios con uso oficial deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Urbanizadores y Constructores establecido por la Empresa.

- La Empresa autorizará la conexión definitiva del servicio de acueducto, sólo cuando se verifique que en los domicilios se hayan instalado equipos, sistemas o implementos de bajo consumo de agua conforme a lo establecido en el Decreto 3102 de 1997.

- De acuerdo con la norma técnica colombiana NTC 1500 Código Colombiano de Fontanería vigente, el usuario deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua con los elementos que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades, en concordancia con el numeral 7.8 del artículo 7 del Decreto 302 del 2000. Para estos efectos se recomiendan las siguientes especificaciones:

  - El tanque debe disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades durante por lo menos un (1) día sin servicio y debe estar en un lugar de fácil acceso

  - Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio.

  - Los beneficiarios del servicio deben velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques.

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO.

3.1 Régimen de las acometidas domiciliarias de acueducto.

La EMPRESA establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto, conforme a lo establecido en las Normas Técnicas y de Servicio de la EMPRESA (NT-002-Terminología de acueducto, NS-009 - Instalación de acometidas de acueducto, diámetros entre 1" y 6"; y NS-024 - Instalación de acometidas domiciliarias de acueducto diámetros 1/2" y 3/4" o las normas que las reemplacen, modifiquen o sustituyan) (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co) y el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del suscriptor y/o usuario cuando se construya por primera vez. También estará a cargo del suscriptor y/o usuario la reposición de la acometida salvo que la misma se encuentre en periodo de garantía. Los suscriptores y/o usuarios que requieran acometidas de diámetros mayores a las establecidas anteriormente tendrán la regulación de la acometida en su anexo particular.

Los suscriptores y/o usuarios deberán comunicar a la EMPRESA, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Todas las acometidas domiciliarias nuevas de acueducto deberán ser instaladas de tal manera que el medidor quede instalado en forma horizontal.

Todo usuario que requiera el reemplazo de algún accesorio de la acometida podrá solicitarlo a la EMPRESA, quien procederá a su reemplazo trasladando los respectivos costos al solicitante.

En caso de demolición del inmueble, la EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de alcantarillado pluvial y sanitario del inmueble.

3.1.1 Régimen de las acometidas domiciliarias de alcantarillado.

La EMPRESA establecerá las especificaciones de las acometidas de alcantarillado, conforme a lo establecido en las Normas Técnicas y de Servicio de la EMPRESA (NT-003-Terminología de alcantarillado, NS-037- Uso del sistema de alcantarillado, NS-068 - Conexiones domiciliarias de alcantarillado; y NS-074 - Requisitos mínimos para cajas de inspección externa para efluentes industriales, o las normas que las reemplacen, modifiquen o sustituyan) (Consultar página web: http://www.acueducto.com.co) y el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de tuberías, cajas, equipos y demás elementos que constituyan la acometida de alcantarillado estará a cargo del suscriptor y/o usuario cuando se construya por primera vez.

Los suscriptores y/o usuarios deberán comunicar a la EMPRESA, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la

posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidro-sanitarias que se requieran.

En caso de demolición del inmueble, la EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de alcantarillado pluvial y sanitario del inmueble.

3.1.2 Unidad de la acometida domiciliaria de acueducto y alcantarillado por suscriptor y/o usuario.

La EMPRESA sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no habitacional, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La EMPRESA podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la EMPRESA podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Para los usuarios temporales, la EMPRESA podrá exigir una ubicación fija y visible de una caja o cajilla para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

3.1.2 Cambio de localización de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado

Es atribución exclusiva de la EMPRESA, realizar cambios en la localización de las acometidas y en el diámetro de las mismas, así como efectuar las independizaciones del caso, el pago de los costos que se generen, estarán a cargo del suscriptor y/o usuario.

Es responsabilidad del suscriptor y/o usuario efectuar los trámites previos de solicitud(es) del(los) cambio(s) de localización o del diámetro de la(s) acometida(s), de acuerdo a las necesidades de demanda de agua o vertimiento del predio o el estado de la(s) acometida(s). Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de la(s) acometida(s), el suscriptor y/o usuario deberá informar a la EMPRESA, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al suscriptor y/o usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor y/o usuario sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

3.1.3 Reparación o reposición de acometidas.

El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía. En los casos en los que el usuario lo solicite, la EMPRESA prestará este servicio. Los costos que esta intervención genere serán asumidos por el usuario acorde con la tarifa de costos vigentes establecidas por la EMPRESA para este servicio, cuyo cobro se hará conjuntamente con la facturación de la prestación del servicio.

4. MEDICIÓN

4.1 Medición.

El consumo por el servicio de acueducto será objeto de medición por parte de la EMPRESA, mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado. La EMPRESA determinará el sitio de instalación del medidor.

4.2 Características técnicas de los medidores.

Los medidores de agua potable deberán cumplir con las características técnicas, conforme a lo establecido en las Normas Técnicas y de Servicio de la EMPRESA (NT-001-Medidores de agua potable Definiciones y clasificación, NP-004 Medidores domiciliarios de agua potable fría, NP-122 Medidores de agua electromagnéticos y ultrasónicos con telemetría, roscados y bridados, o las normas que las reemplacen, modifiquen o sustituyan (Consultar página web: https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/acueducto-y-alcantarillado/normalizacion-tecnica) los cuales al ser instalados deberán contar con el respectivo certificado de calibración emitido por un laboratorio debidamente acreditado.

4.3 Equipo de Medida y excepciones.

En general cada suscriptor y/o usuario deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las construcciones adaptadas para inquilinato o multiusuarios sin posibilidad técnica de medición individual.

A petición de la mayoría de los usuarios o copropietarios y siempre que se encuentren a paz y salvo o hayan celebrado acuerdos de pago de los saldos pendientes a la fecha de la independización, la EMPRESA podrá independizar el servicio e instalar medidores individuales para inmuebles con multiusuarios. Las obras y demás costos que demande la independización serán por cuenta de los usuarios.

En el caso de las unidades inmobiliarias cerradas la Empresa exigirá un medidor general o totalizador inmediatamente aguas abajo de la acometida, así como la instalación de medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman estas, así como, en las zonas comunes.

4.4 Instalación de medidores.

El suscriptor y/o usuario es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las características técnicas definidas por la EMPRESA; no obstante, la EMPRESA podrá suministrar el medidor si el suscriptor y/o usuario así lo solicita.

Únicamente se aceptarán medidores que cumplan con las especificaciones técnicas descritas en la normatividad interna vigente de la EMPRESA. El suscriptor y/o usuario podrá consultar en la línea de atención telefónica Acualínea 116 y en el portal de internet de la EMPRESA (Consultar página web: https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/acueducto-y-alcantarillado/normalizacion-tecnica).

Los medidores nuevos deberán contar con el certificado de calibración por parte de un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente o la entidad que haga sus veces, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se puedan verificar las condiciones técnicas del mismo.

En el caso que se requiera el uso de instrumentos o elementos de protección contra el hurto de los equipos de medida, estos podrán ser adquiridos a través de la EMPRESA o directamente por el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas dadas por la EMPRESA. La EMPRESA no aceptará modificaciones de las condiciones técnicas de instalación de los equipos de medida y las acometidas.

Con el fin de proceder a la normalización del servicio de aquellos usuarios que no poseen medidor, la EMPRESA notificará al usuario que cuenta con un periodo de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido o en su defecto, la EMPRESA instalará uno cuyo valor procederá a cobrar vía factura, de acuerdo con las políticas de financiación definidas para cada caso.

4.5 Reglas para el retiro y reemplazo de medidores.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor y/o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a ser asistido. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor y/o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor y/o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor y/o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la EMPRESA dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor y/o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la EMPRESA.

La EMPRESA será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor y/o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que la EMPRESA procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La EMPRESA deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En todo caso, la EMPRESA deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor y/o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor y/o usuario tendrá la opción de reemplazar el medidor asumiendo los costos correspondientes. Si el reemplazo lo realiza alguien diferente a la EMPRESA, el suscriptor y/o usuario deberá enviarlo a esta para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor y/o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10º de la Resolución CRA 413 de 2006. Si por el contrario el usuario o suscriptor y/o usuario no presenta dicho informe, la

EMPRESA podrá, a cargo del suscriptor y/o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

Una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo de los medidores, sin que el suscriptor y/o usuario hubiere tomado las medidas aquí establecidas, la EMPRESA dejará como definitivo el medidor que había sido instalado provisionalmente con cargo al usuario. En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo Primero. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

Parágrafo Segundo. Para la instalación de medidores nuevos o de reemplazo, de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, la EMPRESA podrá calibrar dichos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

Parágrafo Tercero. Los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgada y que se encuentren instalados, podrán ser objeto de reparaciones y calibración por parte de la EMPRESA o el usuario.

El suscriptor y/ o usuario no podrá desmontar, retirar o reubicar el medidor sin autorización expresa de la EMPRESA. Lo anterior constituye causal para la suspensión y/o terminación del contrato.

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

4.6 Garantía de los medidores.

Cuando el equipo de medida sea suministrado por la EMPRESA, se dará garantía del mismo por un periodo de tres (3) años, contados a partir de la fecha de instalación; la garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor y no cobija aquellos daños intencionales o accidentales ocasionados por el suscriptor y/o usuario o terceros.

Si el medidor instalado es suministrado por el suscriptor y/o usuario no aplicará la garantía ofrecida por la EMPRESA.

El costo de reposición del medidor estará a cargo del usuario o suscriptor, una vez expirado el periodo de garantía.

4.7 Financiación de medidores.

La EMPRESA ofrece financiamiento a los suscriptores y/o usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de suministro e instalación, obra civil o reemplazo del aparato, plazo que deberá ser por lo menos de tres (3) años, dando libertad al usuario

de pactar un periodo más corto, de conformidad con lo estipulado en el artículo 97 de la ley 142 de 1994.

5. CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

La EMPRESA garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

5.1 Continuidad en la prestación del servicio.

La EMPRESA prestará el servicio de acueducto y alcantarillado en forma permanente durante las veinticuatro (24) horas diarias todos los días de la semana, salvo en los siguientes casos, en los cuales podrán existir suspensiones temporales de los servicios:

- Reparación de daños programados o no programados o imprevistos sobre las redes y/o acometidas.
- Ejecución de obras programadas que modifican y optimizan la topología de las redes.
- Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.
- Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.
- Pruebas de optimización y sectorización.
- Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los suscriptores y/o usuarios.
- Cualquier evento que vulnere la infraestructura de la EMPRESA.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Cuando se requiera la intervención de una red de acueducto o una red de alcantarillado, por falla en el servicio o por fuga de agua, es atribución exclusiva de la EMPRESA o de quien ella delegue oficialmente realizar el mantenimiento, reparación o reposición de la misma o a quien ésta delegue.

Los costos en los que incurra la EMPRESA por daños ocasionados por terceros a las redes o infraestructura de la EMPRESA serán asumidos directamente por quien los haya generado, a los precios establecidos por la EMPRESA y registrados en factura de cobro respectiva.

5.2 Manejo de contingencias.

La EMPRESA está obligada a dar aviso a través de medios masivos de comunicación para todos aquellos eventos o actividades susceptibles de ser programadas, que impliquen la suspensión de los servicios.

La EMPRESA está obligada a mitigar el efecto de todas las suspensiones producto de eventos o actividades imprevistas y programadas que superen las veinticuatro (24) horas, mediante el empleo de carrotanques o medios de suministro alternativos. Para el caso de suspensiones de los servicios de alcantarillado se podrán implementar alternativas que garanticen el flujo permanente de las aguas residuales sin afectar la salud de las personas o suscriptores y/o usuarios de los servicios.

En aquellos casos en que periódicamente se comprometa la continuidad del servicio en un área específica de prestación del servicio, la EMPRESA propenderá por generar proyectos o programas tendientes a solucionar el inconveniente que se presenta, salvo

que existan restricciones legales, comerciales, técnicas, financieras o de competencia, que impidan la implementación de la solución.

5.3 Presión.

El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima de quince (15) metros de columna de agua (mca) en condiciones dinámicas de la red local de la cual se derivan las acometidas. Esta presión se tomará inmediatamente después del registro de corte de la acometida del predio de tal manera que la presión en la misma corresponda a la presión de la red local. Para el caso de edificios o predios con más de una unidad habitacional o no habitacional, la presión se tomará después del registro de corte general (totalizadora), siempre y cuando cuente con el dispositivo para conectar el manómetro en condiciones hidráulicas que reflejen la presión de la red local. Para los casos en los cuales no sea factible la toma de presión en la acometida o totalizadora, se considera representativa la presión tomada en un hidrante del mismo circuito de la red local de acueducto teniendo en cuenta la diferencia altimétrica del predio y el sitio del hidrante.

La presión del servicio se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de la EMPRESA:

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del suscriptor y/o usuario.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo del agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por la EMPRESA.
- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Para los casos anteriores, la EMPRESA propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

Toda acometida o totalizadora deberá ser diseñada o dimensionada en una condición de presión disponible en la red de acueducto de quince (15) metros columna de agua (mca).

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales dependerá exclusivamente del suscriptor y/o usuario y no de la EMPRESA, quien responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor.

Para el caso de los servicios de alcantarillado que presta la EMPRESA se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

Las acometidas de alcantarillado deberán diseñarse y construirse para que trabajen a flujo libre, cumpliendo con las normas y especificaciones técnicas que permitan una larga vida útil, garantizando adecuadas condiciones de salubridad en instalaciones interiores como en vías y espacios públicos urbanos.

5.4 Caudal.

La EMPRESA garantizará en las redes matrices y locales la cantidad por unidad de tiempo de agua suficiente para atender la demanda de agua autorizada a cualquier suscriptor y/o usuario. Es obligación del suscriptor y/o usuario disponer de una acometida correctamente dimensionada para recibir el volumen de agua requerido que atienda sus necesidades. En todo caso, el diámetro de la acometida no podrá ser superior a ¾ partes de la red local de distribución, de requerirse diámetros superiores a estas o refuerzos, será responsabilidad del suscriptor y/o usuario efectuar el redimensionamiento de la red local desde su punto de conexión hasta la red de alimentación que la EMPRESA le indique.

El caudal se puede ver afectado por las mismas causales fortuitas de la presión, no imputables a deficiencias de operación de la EMPRESA. Para lo cual, la EMPRESA propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

Para efectos de diseño o dimensionamiento de acometidas y totalizadoras, deberá tenerse en cuenta que el tiempo mínimo de llenado de tanques deberá ser de doce (12) horas, salvo que el uso del predio corresponda a la tipología institucional o sitios de amplia concentración de personas, caso en el cual se admite un tiempo de diez (10) horas.

Los sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial se dimensionan para recoger y transportar los caudales demandados por los suscriptores y/o usuarios, aplicando consumos promedios históricos y metodologías universales. Para sistemas de alcantarillado pluvial se utilizan igualmente metodologías internacionales que tienen en cuenta las condiciones físicas, topográficas, ambientales y urbanísticas previstas en los desarrollos urbanos y rurales que conforman las cuencas y áreas de drenaje. En caso de que las redes locales sean insuficientes para la evacuación de las aguas hidrosanitarias de un nuevo punto de conexión, será responsabilidad del suscriptor y/o usuario potencial efectuar el redimensionamiento de las redes locales desde su punto de conexión hasta el sitio que determine la EMPRESA.

5.5 Calidad física, química y bacteriológica del agua.

El agua suministrada por la EMPRESA será apta para el consumo humano cumpliendo con la norma de calidad de agua potable correspondiente al Decreto 1575 de 2007 “Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”, la Resolución 2115 de 2007 “Por la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.”, la Resolución 0811 de 2008 “Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución” y la normatividad que los reemplacen, modifiquen o sustituyan.

La calidad del agua en la red oficial de acueducto se puede ver afectada por las siguientes causales no imputables a deficiencias de operación de la EMPRESA:

- Presencia de daños o escapes en la red de acueducto y su posterior reparación.
- Trabajos para la optimización o expansión de la red de acueducto.

- Conexiones fraudulentas para abastecimiento de suscriptores y/o usuarios no residenciales.
- Cambios de operación para manejo de contingencias o implementación de alternativas de servicio.
- Cambios de fuentes de abastecimiento.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Los sistemas de alcantarillado sanitario se diseñan y se construyen para recoger y transportar aguas residuales domésticas, cuyas concentraciones máximas de sustancias químicas están definidas en la normatividad vigente, la que la reemplace, modifique o sustituya.

Los suscriptores y/o usuarios no podrán realizar descargas ni vertimientos de aguas residuales que superen las concentraciones máximas establecidas en la normatividad vigente o con las características establecidas en el numeral 6.4 del Anexo Técnico, hecho que será considerado como incumplimiento del CSP.

Cualquier descarga de residuos líquidos que se produzca en una industria, comercio o inmueble que supere las concentraciones máximas de partículas o sustancias definidas para el agua residual doméstica deberá pasar por un proceso previo de depuración o tratamiento que elimine las concentraciones que superan los límites máximos de concentración.

Manejo de contingencias relativas a la calidad del agua. Para efectos de atender inconvenientes al cumplimiento de las normas y parámetros de calidad de agua que sean detectados producto del proceso de seguimiento regular de la EAAB-ESP en sus instrumentos muestreo (pilas de muestreo), de reclamaciones puntuales de los usuarios del servicio o de requerimientos de entes de control, especialmente de la Secretaría Distrital de Salud, la EAAB-ESP efectuará la intervención correspondiente en sus procesos de tratamiento, conducción y distribución que considere técnica y operativamente son los que permiten corregir o subsanar la situación presentada, estableciendo además, el seguimiento correspondiente para garantizar en el tiempo que la problemática fue atendida satisfactoriamente.

La EAAB-ESP tiene competencia en garantizar la calidad de agua hasta las cajilla de la acometida o la caja externa de la totalizadora aguas arriba (antes) del medidor, es decir que no entra a responder aguas abajo (después) del medidor donde inicia la instalación interior, incluido su registro de rueda o bola; los análisis de laboratorio requeridos en las instalaciones interiores son de exclusiva responsabilidad del usuario, quien debe tener sus programas de lavado de tanques, drenaje o purga regular de sus tuberías e inclusive la renovación o cambio de las mismas por obsolescencia o deficiencia de las mismas.

La Empresa acorde con las normas, soportará el cumplimiento de sus parámetros acorde con los resultados obtenidos en el laboratorio del agua recolectada en sus puntos oficiales de muestreo concertados con la autoridad de salud del Distrito (Secretaría Distrital de Salud), en aquellos puntos en donde se le solicite de parte de los entes o entidades de control o en donde por razones técnicas y operativas propias, determine ella misma la necesidad de ejecutar muestreos particulares o excepcionales para asegurar la calidad del agua.

6. CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO

6.1 Ámbito de aplicación.

Reglamentar el uso de la red de alcantarillado, a la que se conectan a las redes interiores de las viviendas o edificaciones de cualquier uso, fijando las condiciones a las que deberán sujetarse en materia de vertimientos, los usuarios actuales y futuros de estos sistemas.

Adicional a lo anterior, el presente Anexo Técnico tiene la finalidad de:

- Garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana y al ambiente, con el propósito de obtener los objetivos de calidad exigidos en la legislación vigente.

- Proteger la infraestructura del sistema de alcantarillado de la EMPRESA de daños generados por vertimientos inadecuados.

- Salvaguardar la integridad y seguridad del personal de la EMPRESA que opera y mantiene el sistema de alcantarillado, incluidos los sistemas de tratamiento de aguas residuales.

- Prever cualquier anomalía en los procesos de tratamiento y disposición final de los vertimientos.

6.2 Obligatoriedad.

El presente Anexo Técnico es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios del sistema de alcantarillado de la EMPRESA, en todos los elementos que integran la infraestructura del sistema de alcantarillado, incluyendo las redes de alcantarillado, los colectores e interceptores generales y los sistemas de tratamiento actuales y futuros, así como toda ampliación de los elementos mencionados. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente y demás normas que la complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

6.3 Disposiciones Generales.

- Los suscriptores y/o usuarios del alcantarillado de la EMPRESA deberán hacer uso del servicio en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes y el presente anexo en orden de evitar afectaciones al funcionamiento del sistema de alcantarillado y garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana, al ambiente y a la normal operación del sistema del alcantarillado.

- La EMPRESA exigirá, en cuanto a los vertimientos efectuados al sistema de alcantarillado, el cumplimiento de la norma vigente. Asimismo, exigirá la presentación de la caracterización representativa de sus vertimientos a aquellos suscriptores y/o usuarios que de acuerdo con la norma vigente deban contar con dicha caracterización.

- Cuando quiera que la EAAB-ESP en observancia de lo previsto en la normatividad vigente informe a la autoridad ambiental competente acerca de los vertimientos de sus

suscriptores y/o usuarios, podrá entregarle toda la información que disponga, incluida la confidencial, advirtiendo sobre tal circunstancia y dejando constancia escrita del hecho de la advertencia.

- Todo inmueble deberá contar con redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas e industriales, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes. Así mismo deberá tener descargas separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas y de origen industrial, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes.

- Se prohíbe la conexión de cubiertas, cimientos, áreas de tránsito, zonas de parqueo, calzadas u otras superficies de escorrentía o drenaje de aguas de infiltración al sistema de drenaje sanitario.

- Cuando existan sótanos que requieran drenaje mediante bombeo, éste debe llevarse a una caja de aguas lluvias de igual especificación a la definida en la Norma Técnica de Servicio NS-068 o la que la modifique, adicione o sustituya y descargar a la red pluvial. Asimismo, las bajantes de los inmuebles deberán también conectarse a esta caja. En caso de no existir sistema separado, las aguas lluvias deberán entregarse en las tuberías del alcantarillado combinado.

- La EMPRESA autorizará la conexión al sistema de alcantarillado público de aguas residuales, solamente cuando exista capacidad suficiente en los colectores para conducir adecuadamente el caudal adicional aportado por la nueva conexión y previo cumplimiento de los demás requisitos establecidos sobre el particular.

- Los suscriptores y/o usuarios que produzcan vertimientos al sistema de alcantarillado con características no domésticas o que por su actividad sean potenciales generadores de sustancias de interés sanitario, deberán instalar una caja de inspección situada antes de la descarga a la red de alcantarillado y fuera de la propiedad, apropiada para observación, toma de muestras y demás actividades que se considere conveniente realizar. Las tapas de las cajas de inspección domiciliarias deben permanecer a la vista y ser de fácil remoción y manipulación. Así mismo estas obras deberán ceñirse a lo establecido en la Norma Técnica de Servicio NS-074 o la que la modifique, adicione o sustituya.

- De acuerdo con el tipo de vertimiento en desarrollo de sus actividades los suscriptores y/o usuarios con vertimientos no domésticos deberán contar con sistemas, obras y procedimientos mínimos específicos con el fin de cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 o la normatividad que lo modifique, adicione o sustituya.

- Toda descarga al sistema de alcantarillado debe cumplir en todo momento con las características establecidas en la normatividad ambiental vigente. Cuando los suscriptores y/o usuarios, aún cumpliendo con la norma de vertimientos, produzcan cargas que superen los criterios de calidad para el uso asignado al cuerpo receptor, la EMPRESA podrá solicitar a la autoridad ambiental la exigencia de valores más restrictivos en el vertimiento, en aplicación del principio de rigor subsidiario.

- La EMPRESA podrá cobrar al suscriptor y/o usuario el valor por el uso de equipos y personal y/o pruebas de laboratorio y demás costos en que se incurra por labores extraordinarias de mantenimiento del sistema del alcantarillado y/o por reparaciones

que se requieran efectuar, por efecto de un inadecuado vertimiento o descarga accidental, siempre y cuando se conozca con exactitud y se encuentre identificado el suscriptor y/o usuario que la causó.

6.4 Limitaciones de los vertimientos.

Se prohíbe hacer descargas directa o indirectamente al sistema de alcantarillado de sustancias o materiales tales como los indicados en la lista siguiente, que afecten la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes y/o de los sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales y/o la salud de los operarios y/o de los cuerpos de agua receptores:

1. Basuras, escombros o cualesquiera otras sustancias que constituyan un riesgo de obstrucción para el sistema.

2. Cualquier sustancia sólida, líquida o gaseosa combustible, inflamable, explosiva, corrosiva, tóxica o que puedan producir los efectos siguientes: deterioro en las tuberías, peligro de explosión o incendio, olores que ocasionen malestar público, creación de atmósferas molestas o peligrosas que impidan o dificulten los trabajos del personal encargado del funcionamiento de las instalaciones públicas de saneamiento o efectos inhibidores que puedan alterar los procesos biológicos del sistema de tratamiento establecido.

3. Vertimientos líquidos que contengan partículas sólidas que no se dejen arrastrar libremente bajo las condiciones de flujo en el colector o que sean mayores de 5 mm en cualquiera de sus dimensiones.

4. Vertimientos líquidos que contengan sustancias en cantidades que puedan provocar obstrucción del flujo en los colectores, o interferir con la operación normal de cualquier parte del sistema de alcantarillado, tales como: piedra pómez, cenizas, escoria, arena, huesos, lodo, paja, viruta, chatarra, vidrio, trapos, plumas, brea, plásticos, madera, carne, vísceras, sangre, cal, residuos químicos o de pintura, desecho de fábricas de conservas, papel o cartón y material extraído durante la limpieza y mantenimiento de instalaciones internas o redes de alcantarillado público o privado o plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas o industriales.

5. Cualquier gas u otra sustancia que por sí misma o por interacción con otros desechos, impida un acceso seguro al alcantarillado, para efectos de inspección, mantenimiento, reparación o cualquier otra actividad necesaria.

6. Aceites y grasas flotantes.

7. Vertimientos líquidos que contengan sustancias que se solidifiquen o se tornen apreciablemente viscosas en su curso a través del alcantarillado.

8. Residuos industriales.

9. Desperdicios de obras y de construcciones, tales como lodos de excavación (bentonita), cementos, agregados, arena, ladrillo, hierro y escombros.

10. Vertimiento de agua de enfriamiento.

11. Isótopos radiactivos.

12. Elementos o compuestos provenientes de carrotanques, carros de bombas de lavado, contenedores o cualquier otro tipo de recipiente.

13. Residuos que sean de peligro especial por sus características patógenas, como los provenientes de centros hospitalarios, laboratorios clínicos u otros.

14. Todo vertimiento de aceites usados, esto es, aceites industriales lubricantes con base mineral o sintética que se hayan vuelto inadecuados para el uso que se les hubiere asignado inicialmente. Se trata de aceites usados, tales como aceites minerales lubricantes o provenientes de motores de combustión, turbinas o sistemas hidráulicos.

15. Materias que tengan o adquieran propiedades corrosivas capaces de deteriorar los materiales del alcantarillado o perjudicar al personal encargado de las instalaciones públicas de saneamiento.

16. Queda prohibido el vertimiento a la red tanto por parte de las industrias farmacéuticas como de los centros sanitarios de los fármacos obsoletos o caducados.

17. Suero lácteo, producido en industrias queseras o en industrias de productos derivados de la leche.

18. Residuos de origen pecuario.

19. Caudales pico que puedan colapsar el funcionamiento del alcantarillado.

20. Sustancias y materiales tóxicos y peligrosos, tales como metales pesados.

La lista aquí establecida a manera enunciativa será revisada y ampliada periódicamente por parte de la EMPRESA y no se considera taxativa.

Se prohíbe la utilización de agua potable, subterránea o lluvia, industrial o superficial para diluir previamente una descarga de aguas residuales al alcantarillado con el fin de alterar sus características en cuanto a concentración de sustancias bajo regulación.

6.5 Sistemas de emergencia.

Todo suscriptor y/o usuario cuyos vertimientos tengan características no residenciales deberá proveer, suministrar y mantener por su propia cuenta, un plan de contingencia contra descargas accidentales de sustancias prohibidas o restringidas al alcantarillado. En caso de una descarga accidental, el suscriptor y/o usuario deberá de inmediato aplicar las medidas previstas y notificar prontamente a la EMPRESA y a la autoridad ambiental a fin de que ésta pueda aplicar las medidas de seguridad que sean pertinentes y las de mantenimiento adicional, requeridas como consecuencia de dichas descargas, así como las demás acciones a que haya lugar.

Se deberá hacer en forma personal o telefónica la notificación de descargas accidentales, indicando la información relacionada con: identificación de la empresa, lugar de la descarga, tipo de desecho, concentración del mismo, volumen y las medidas correctivas aplicadas inicialmente, sin que esta notificación a la EMPRESA sustituya la

obligación de dar aviso simultáneo a las autoridades sanitarias y ambientales competentes.

Todo suscriptor y/o usuario que cuente con sistemas de tratamiento de aguas residuales deberá dar aviso a la EMPRESA con antelación mínima de veinticuatro (24) horas, acerca de la suspensión parcial o total de las operaciones de tratamiento por actividades de mantenimiento y/o por cualquier otra condición.

6.6 De la inspección y vigilancia.

Sin perjuicio de lo dispuesto por la autoridad ambiental o de salud, para los efectos de su control los suscriptores y/o usuarios no domésticos del sistema de alcantarillado, deberán permitir y facilitar la toma de muestras de sus vertimientos, para efectos de lo determinado por el presente anexo.

Las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios podrán ser visitadas en cualquier momento por parte de los funcionarios o contratistas de la EMPRESA (inspectores o analistas técnicos) debidamente autorizados para ejercer las actividades de seguimiento y control necesarias para verificar el cumplimiento del presente anexo.

En desarrollo de lo anterior, los funcionarios de la EMPRESA solicitarán la presencia del suscriptor y/o usuario o un representante del mismo, con el fin de informar, orientar, presentar la documentación solicitada, responder las inquietudes y observaciones formuladas, conducir, describir y demás acciones que se requieran en la respectiva visita.

7. AUTORIZACIONES PARA CONSULTA, REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRA 413 de 2006, solo cuando el suscriptor y/o usuario haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, la EMPRESA podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho consentimiento será manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente numeral no será causal para que la EMPRESA niegue la prestación del servicio.

No se entenderá que el consentimiento del anterior suscriptor y/o usuario, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al suscriptor y/o usuario frente al cual opera la cesión del contrato.

8. ESTÁNDARES DE SERVICIO, EFICIENCIA Y MAPAS POR ÁREAS PRESTADORAS DE SERVICIO.

En cumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo 8 del artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 modificada por la Resolución CRA 735 de 2015 procede la Empresa a publicar las metas proyectadas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia por área de prestación de servicios, así como sus correspondientes mapas:

Estándares de servicio

Estándar de servicio área de prestación de servicio: BOGOTÁ D.C

Estándar de servicio	Unidad	Meta del estándar	Área prestación de servicio	Linea base año cero	Metas años tarifarios									
					Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporadas con conexión al servicio de acueducto	100%	Bogotá	89,09	93,94	95,62	97,19	98,66	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	Bogotá	0,20	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Continuidad de acueducto	Número de dias por año de prestación del servicio	>=98,36%	Bogotá	99,56	97,00	97,34	97,68	98,02	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporadas con conexión al servicio de alcantarillado	100%	Bogotá	87,91	93,05	94,95	96,74	98,43	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Calidad de alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100% del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos -PSMV	Bogotá	0,81	0,81	14,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Continuidad de alcantarillado	Número de dias por año de prestación de servicio	>=98,36%	Bogotá	99,56	97,00	97,34	97,68	98,02	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36
IQR- Indicador de reclamos comerciales	Reclamos/1000 suscriptores/por periodo de tiempo analizado	<=4 reclamos comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	Bogotá	7,15	11,07	7,60	6,40	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Estándar de servicio área de prestación de servicio: SOACHA

Estandar de Servicio	Unidad	Meta del Estandar	Area prestación de servicio	Linea Base Año Cero	Metas años tarifarios									
					Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Cobertura Acueducto	Numero de suscriptores incorporadas con conexión al servicio de acueducto	100%	Soacha	66,60	79,38	84,32	89,53	94,93	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Calidad de Acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	Soacha	0,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Continuidad Acueducto	Numero de dias por año de prestación del servicio	>=98,36%	Soacha	99,48	97,00	97,34	97,68	98,02	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36
Cobertura Alcantarillado	Numero de suscriptores incorporadas con conexión al servicio de alcantarillado	100%	Soacha	53,65	70,89	80,30	86,78	93,52	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Calidad de Alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100% del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos -PSMV	Soacha	0,81	0,81	14,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Continuidad Alcantarillado	Numero de dias por año de prestación de servicio	>=98,36%	Soacha	99,48	97,00	97,34	97,68	98,02	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36
IQR- Indicador de reclamos Comerciales	Reclamos/1000 suscriptores/por periodo de tiempo analizado	<=4 reclamos comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	Soacha	3,47	8,99	7,60	6,40	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Estándar de servicio área de prestación de servicio: GACHANCIPÁ

Estandar de Servicio	Unidad	Meta del Estandar	Area prestación de servicio	Linea Base Año Cero	Metas años tarifarios									
					Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Cobertura Acueducto	Numero de suscriptores incorporadas con conexión al servicio de acueducto	100%	Gachancipá	57,78	86,12	89,32	92,65	96,18	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Calidad de Acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	Gachancipá	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Continuidad Acueducto	Numero de dias por año de prestación del servicio	>=98,36%	Gachancipá	99,81	97,00	97,34	97,68	98,02	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36
IQR- Indicador de reclamos Comerciales	Reclamos/1000 suscriptores/por periodo de tiempo analizado	<=4 reclamos comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	Gachancipá	3,15	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Estándar de servicio área de prestación de servicio: TOCANCIPÁ

Estandar de Servicio	Unidad	Meta del Estandar	Area prestación de servicio	Linea Base Año Cero	Metas años tarifarios									
					Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Cobertura Acueducto	Numero de suscriptores incorporadas con conexión al servicio de acueducto	100%	Tocancipá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	100,00	100,00	100,00
Calidad de Acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	Tocancipá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	5,00	5,00	5,00
Continuidad Acueducto	Numero de dias por año de prestación del servicio	>=98,36%	Tocancipá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	98,36	98,36	98,36
IQR- Indicador de reclamos Comerciales	Reclamos/1000 suscriptores/por periodo de tiempo analizado	<=4 reclamos comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	Tocancipá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	4,00	4,00	4,00

Nota: Dado que la EAAB-ESP constituyó como APS al municipio de Tocancipá a partir del año tarifario 8 (año 2023), las metas solo aplican para la APS a partir de este año tarifario

Estándar de servicio área de prestación de servicio: ZIPAQUIRÁ

Estandar de Servicio	Unidad	Meta del Estandar	Area prestación de servicio	Linea Base Año Cero	Metas años tarifarios									
					Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Cobertura Acueducto	Numero de suscriptores incorporadas con conexión al servicio de acueducto	100%	Zipaquirá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	100,00	100,00	100,00
Calidad de Acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	Zipaquirá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	5,00	5,00	5,00
Continuidad Acueducto	Numero de dias por año de prestación del servicio	>=98,36%	Zipaquirá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	98,36	98,36	98,36
IQR- Indicador de reclamos Comerciales	Reclamos/1000 suscriptores/por periodo de tiempo analizado	<=4 reclamos comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	Zipaquirá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	4,00	4,00	4,00

Nota: Dado que la EAAB-ESP inicio la operación en Zipaquirá a partir del año tarifario 8 (año 2023), las metas solo aplican para la APS a partir de este año tafario

Estándares de eficiencia

Estándar de eficiencia área de prestación de servicio: BOGOTÁ D.C

Acueducto	Alcantarillado	Estandar de Eficiencia	Meta de gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)	Area prestadora de servicio	Metas años tarifarios									
					Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Nuevos Suscriptores Acueducto		Dimensión de Cobertura POIR-personas prestadoras primer segmento	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR	Bogotá	95.035	32.993	30.789	28.674	26.312	22.719	22.035	20.220	18.541	17.000
	Nuevos Suscriptores Alcantarillado			Bogotá	100.767	37.258	35.113	33.054	30.741	22.719	22.035	20.020	18.541	17.000
DACAL- Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (Suscriptores		Disminución de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado	Reducir el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el PQR y el plan de incorporación de suscriptores	Bogotá	17.398	13.133	8.809	4.429	-	-	-	-	-	-
IPUF (m3/Suscriptor/mes)		<=6 m3/suscriptores/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas	Bogotá	6,86	6,76	6,72	6,70	6,67	6,59	6,52	6,46	6,40	6,34
CAU* Acueducto Costos administrativos eficientes estandar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)		Alcanzar el valor de referencia establecido como meta para el año tarifario cinco (5) de cada APS	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	Bogotá	$ 4.685,35	$ 4.626,14	$ 4.593,93	$ 4.561,72	$ 4.529,51	-	-	-	-	-
	CAU* Alcantarillado Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado ($/Suscriptor/mes)			Bogotá	$ 2.029,12	$ 2.025,87	$ 2.022,62	$ 2.019,37	$ 2.016,12	-	-	-	-	-
COU* Acueducto Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)		Alcanzar el valor de referencia establecido como meta para el año tarifario cinco (5) de cada APS	Para ela ño 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	Bogotá	$ 7.115,27	$ 6.962,45	$ 6.809,63	$ 6.656,81	$ 6.503,99	-	-	-	-	-
	COU* Alcantarillado Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)			Bogotá	$ 4.619,52	$ 4.528,21	$ 4.436,90	$ 4.345,99	$ 4.254,28	-	-	-	-	-
CUP Acueducto - Costos Unitarios Particulares de acueducto ($/m3)		Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos	No incrementar los costos	Bogotá	$ 173,73	$ 173,73	$ 173,73	$ 173,73	$ 173,73	-	-	-	-	-
	CUP Alcantarillado - Costos Unitarios Particulares de alcantarillado ($/m3)			Bogotá	$ 85,64	$ 85,64	$ 85,64	$ 85,64	$ 85,64	-	-	-	-	-

Estándar de eficiencia área de prestación de servicio: SOACHA

Acueducto	Alcantarillado	Estandar de Eficiencia	Meta de gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)	Area prestadora de servicio	Metas años tarifarios									
					Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Nuevos Suscriptores Acueducto		Dimensión de Cobertura POIR-personas prestadoras primer segmento	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR	Soacha	31.551	9.023	9.516	9.854	9.259	9.583	9.824	10.032	10.197	10.323
	Nuevos Suscriptores Alcantarillado			Soacha	30.620	16.703	11.519	11.974	11.502	9.583	9.824	10.032	10.197	10.323
DACAL- Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (Suscriptores		Disminución de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado	Reducir el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el PQR y el plan de incorporación de suscriptores	Soacha	27.268	19.586	17.585	15.465	13.222	13.222	13.222	13.222	13.222	13.222
IPUF (m3/Suscriptor/mes)		<=6 m3/suscriptores/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	Soacha	7,67	7,54	7,38	7,17	6,83	6,83	6,77	6,69	6,58	6,42
CAU* Acueducto Costos administrativos eficientes estandar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)		Alcanzar el valor de referencia establecido como meta para el año tarifario cinco (5) de cada APS	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	Soacha	$ 4.685,35	$ 4.626,14	$ 4.593,93	$ 4.561,72	$ 4.529,51	-	-	-	-	-
	CAU* Alcantarillado Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado ($/Suscriptor/mes)			Soacha	$ 2.029,12	$ 2.025,87	$ 2.022,62	$ 2.019,37	$ 2.016,12	-	-	-	-	-
COU* Acueducto Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)		Alcanzar el valor de referencia establecido como meta para el año tarifario cinco (5) de cada APS	Para ela ño 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	Soacha	$ 4.764,91	$ 4.711,96	$ 4.659,01	$ 4.606,06	$ 4.553,11	-	-	-	-	-
	COU* Alcantarillado Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)			Soacha	$ 3.334,50	$ 3.316,76	$ 3.299,02	$ 3.281,28	$ 3.263,54	-	-	-	-	-
CUP Acueducto - Costos Unitarios Particulares de acueducto ($/m3)		Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos	No incrementar los costos	Soacha	$ 202,84	$ 202,84	$ 202,84	$ 202,84	$ 202,84	-	-	-	-	-
	CUP Alcantarillado - Costos Unitarios Particulares de alcantarillado ($/m3)			Soacha	$ 11,70	$ 11,70	$ 11,70	$ 11,70	$ 11,70	-	-	-	-	-

Estándar de eficiencia área de prestación de servicio: GACHANCIPÁ

Acueducto	Estándar de Eficiencia	Meta de gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)	Area prestadora de servicio	Metas años tarifarios									
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Nuevos Suscriptores Acueducto	Dimensión de Cobertura POIR-personas prestadoras primer segmento	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR	Gachancipá	638	72	75	79	86	79	80	80	80	80
IPUF (m3/Suscriptor/mes)	<=6 m3/suscriptores/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	Gachancipá	6,99	6,99	6,99	6,99	6,49	6,49	6,49	6,49	6,49	6,49
CAU* Acueducto Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido como meta para el año tarifario cinco (5) de cada APS	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	Gachancipá	$ 4.685,35	$ 4.626,14	$ 4.593,93	$ 4.561,72	$ 4.529,51	-	-	-	-	-
COU* Acueducto Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido como meta para el año tarifario cinco (5) de cada APS	Para ela ño 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	Gachancipá	$ 5.231,90	$ 5.155,99	$ 5.080,08	$ 5.004,17	$ 4.928,26	-	-	-	-	-
CUP Acueducto - Costos Unitarios Particulares de acueducto ($/m3)	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos	No incrementar los costos	Gachancipá	$ 199,80	$ 199,80	$ 199,80	$ 199,80	$ 199,80	-	-	-	-	-

Estándar de eficiencia área de prestación de servicio: TOCANCIPÁ

Acueducto	Estándar de Eficiencia	Meta de gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)	Area prestadora de servicio	Metas años tarifarios									
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Nuevos Suscriptores Acueducto	Dimensión de Cobertura POIR-personas prestadoras primer segmento	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	Tocancipá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	3	48	53
IPUF (m3/Suscriptor/mes)	<m6 m3/suscriptores/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	Tocancipá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	6,00	6,00	6,00
CAU* Acueducto Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido como meta para el año tarifario cinco (5) de cada APS	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	Tocancipá	N.A	N.A	N.A	N.A	$ 4.529,51	-	-	-	-	-
COU* Acueducto Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido como meta para el año tarifario cinco (5) de cada APS	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	Tocancipá	N.A	N.A	N.A	N.A	$ 5.021,54	-	-	-	-	-
CUP Acueducto - Costos Unitarios Particulares de acueducto ($/m3)	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos	No incrementar los costos	Tocancipá	N.A	N.A	N.A	N.A	$ 146,90	-	-	-	-	-

Nota: Dado que la EAAB-ESP constituyó como APS al municipio de Tocancipá a partir del año tarifario 8 (año 2023), las metas solo aplican para la APS a partir de este año tarifario
Para el Caso de las metas de CAU, COU y CUP, se aplican los valores obtenidos al año tarifario 5 como referencia para los años tarifario 6 a 10 (Valores en $ de dic de 2014)

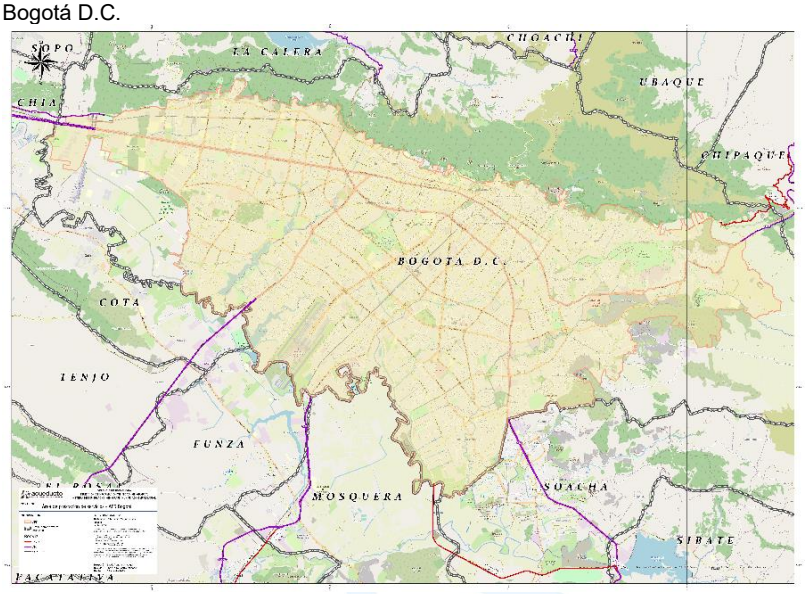
Estándar de eficiencia área de prestación de servicio: ZIPAQUIRÁ

Acueducto	Estándar de Eficiencia	Meta de gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)	Area prestadora de servicio	Metas años tarifarios									
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Nuevos Suscriptores Acueducto	Dimensión de Cobertura POIR-personas prestadoras primer segmento	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	Zipaquirá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	130	-	50
IPUF (m3/Suscriptor/mes)	<m6 m3/suscriptores/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	Zipaquirá	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	6,00	6,00	6,00
CAU* Acueducto Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido como meta para el año tarifario cinco (5) de cada APS	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	Zipaquirá	N.A	N.A	N.A	N.A	$ 4.529,51	-	-	-	-	-
COU* Acueducto Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto ($/Suscriptor/mes)	Alcanzar el valor de referencia establecido como meta para el año tarifario cinco (5) de cada APS	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.	Zipaquirá	N.A	N.A	N.A	N.A	$ 5.021,54	-	-	-	-	-
CUP Acueducto - Costos Unitarios Particulares de acueducto ($/m3)	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos	No incrementar los costos	Zipaquirá	N.A	N.A	N.A	N.A	$ 146,90	-	-	-	-	-

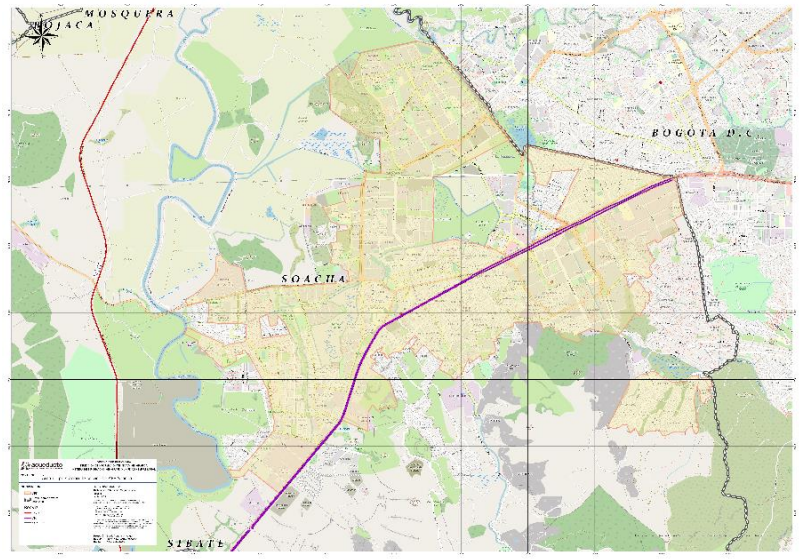
Nota: Dado que la EAAB-ESP inicio la operación en Zipaquirá a partir del año tarifario 3 (año 2023), las metas solo aplican para la APS a partir de este año tarifario
Para el Caso de las metas de CAU, COU y CUP, se aplican los valores obtenidos al año tarifario 5 como referencia para los años tarifario 6 a 10

Mapas por áreas prestadoras de servicios

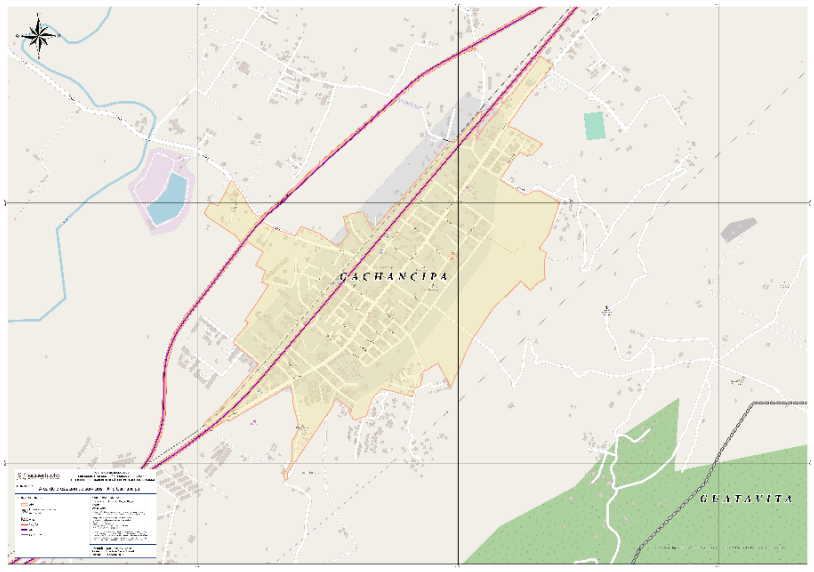
- Bogotá D.C.



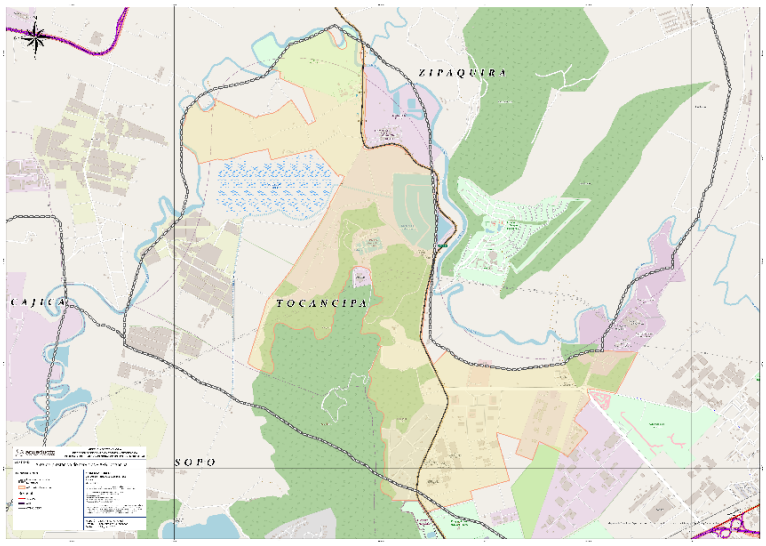
- Soacha



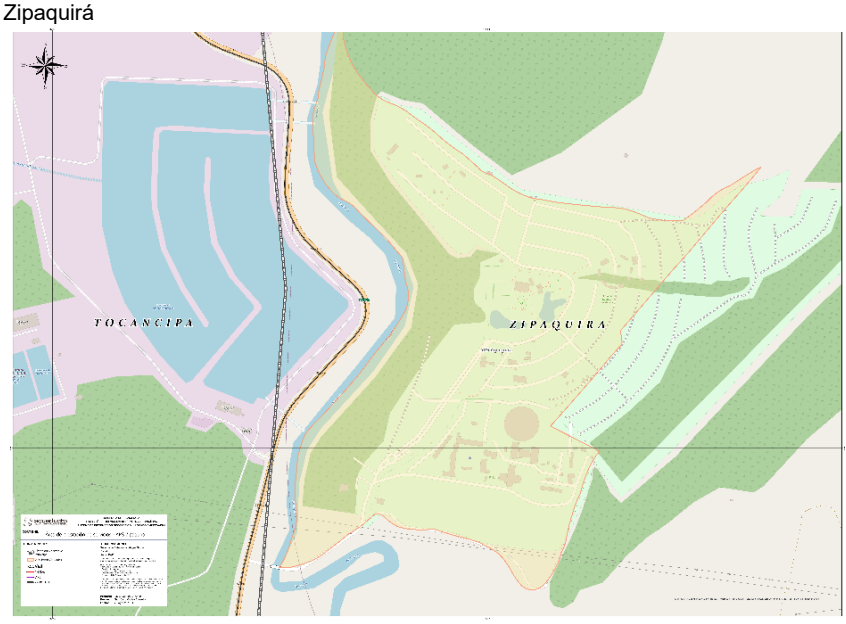
- Gachancipá



- Tocancipá



- Zipaquirá



acueducto
BOGOTÁ