
	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 1 de 51



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES No. 02 DE LA EMPRESA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE
-EMPOAGUAS ESP-**

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 2 de 51

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES No. 02 DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE -EMPOAGUAS ESP-


Capítulo I
Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto que la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUAS ESP, en adelante la persona prestadora; preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro de la zona en la que la prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio siempre que las condiciones técnicas de EMPOAGUAS E.S.P. lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente (Resolución CRA 375 de 2006, cláusula 1).

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


En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1. CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS:** Se emplea en este documento para hacer referencia al Contrato de Servicios Públicos o contrato de condiciones uniformes. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora 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. (Art. 128 Ley 142 de 1994)
- 2. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 3 de 51

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.


3. **CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
4. **DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
5. **FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
6. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora, en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
7. **RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y/o alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido suspendidos.
8. **REINSTALACION:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y/o alcantarillado a un inmueble al cual se le habían cortados.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 4 de 51

9. **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.
10. **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
11. **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.
12. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
13. **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
14. **SUSPENSION:** 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 1077 de 2015, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes.
15. **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. 7.

CLÁUSULA 3.- PARTES. Son partes en el presente contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. y los usuarios y/o suscriptores.

CLÁUSULA 4.- SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 5 de 51

el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

CLÁUSULA 5.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.


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

CLÁUSULA 6.- VIGENCIA DEL CONTRATO. El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias.

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

CLÁUSULA 8.- SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 6 de 51

solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan 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 de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.


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

CLÁUSULA 9.- PERFECCIONAMIENTO. El CSP se perfecciona cuando la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. 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 de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

CLÁUSULA 10.- PUBLICIDAD. El CSP se dará a conocer a los suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de sus anexos, 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.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 7 de 51

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. Igualmente se mantendrán copias de ejemplares de las condiciones uniformes, en las oficinas donde se atiende a los usuarios.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, se informará al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

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


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

Capítulo II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes


CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUAS E.S.P. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes correspondientes si fuere el caso. Para el caso de los aportes de los estratos 1, 2 y 3, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 8 de 51


con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.

4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio .
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la


	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 9 de 51

causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y/o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.

12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 1077 de 2015.
14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o Eventos fuera del control de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.
15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 10 de 51

20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y otras normas aplicables sobre el particular.
21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, EMPOAGUAS entregará al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente (Art.5 Res. CRA 457/2008)
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 5 días hábiles siguientes a


	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 11 de 51

la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

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


CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 12 de 51

requisitos legales

8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, es decir, entiéndase para el efecto, usuarios clasificados como comerciales, industriales, especiales, oficiales o cualquier otra categoría distinta a la residencial; garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos; cuando la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. lo requiera; para, el pago de deudas de periodos anteriores, refinanciaciones y otros afines igualmente a créditos superiores a 30 salarios mínimos, de conformidad con la reglamentación de la empresa.
11. Para el restablecimiento del servicio 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 de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
12. Permitir a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. tome

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 13 de 51


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.

16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
17. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente y/o con lo especificado en el anexo técnico.
19. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
20. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 13.- DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUAS E.S.P. Constituyen derechos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.:


1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 14 de 51


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

CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. 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.


	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 15 de 51

5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante de la Empresa de

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 16 de 51

Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. de servicios públicos.

17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. 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 de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., 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.
23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
27. A que se le afore o se le mida.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 17 de 51

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

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


Capítulo III

Facturación

CLÁUSULA 16.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme con la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLÁUSULA 17.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

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

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 18 de 51

8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los seis períodos inmediatamente anteriores.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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


CLÁUSULA 18.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

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

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

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 19 de 51

EMPOAGUAS E.S.P. recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

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

CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN.


Las facturas se entregarán MENSUALMENTE, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega –oportuna. La fecha de entrega de facturación es del 25 al 30 de cada mes para el área urbana.

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

CLÁUSULA 20.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente.

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

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se

	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 20 de 51

benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar

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

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

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

Parágrafo 3. 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 22.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. 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.

Capítulo IV **Suspensión y Reinstalación del Servicio**

CLÁUSULA 23.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

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

	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 21 de 51


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 de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del Servicio: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:


- a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
- b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- c. Por orden de autoridad competente.

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

- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de tres (3) periodos, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
- b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.
- c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.
- d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.

 <p>EMPOAGUAS E.S.P. NIT. 822.001.883-3 "Mejor en Calidad y Eficiencia"</p>	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	<p>Código: DO-01-PE- GC</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Vigente de aprobación: 25/01/2017</p>
		<p>Página 22 de 51</p>

- e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
- h. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. o de los suscriptores y/o usuarios.
- j. Impedir a los funcionarios, autorizados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.
- k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l. Conectar equipos sin la autorización de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. a las acometidas externas.
- m. Efectuar sin autorización de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- ñ. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 23 de 51

usuario.

- o. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- p. Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.


CLÁUSULA 24.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.:

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

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

CLÁUSULA 25.- PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN. Para suspender el servicio, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 26.- REINSTALACION DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 24 de 51

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.


Capítulo V

Obligaciones accesorias y falla del servicio

CLÁUSULA 27- MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS : la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS. E S.P. previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

1. **Incumplimiento de obligaciones pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:
 - a) Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015.
 - b) Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015.
 - c) Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.
2. **Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:
 - a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015.
 - b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 2.3.1.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015.

Parágrafo 1. En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 25 de 51


suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos.

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

CLÁUSULA 28.- PROCEDIMIENTO PARA IMPONER MEDIDA DE SUSPENSION EL CORTE: para la realización de las actividades descritas en la cláusula anterior, la Empresa de servicios públicos domiciliario EMPOAGUAS E.S.P. deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) ,para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Por lo tanto el procedimiento sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del usuario.

CLÁUSULA 29.- INTERÉS DE MORA. En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CLÁUSULA 30.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor

	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 26 de 51

cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

CLÁUSULA 31.- GARANTÍAS EXIGIBLES. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 32.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte EMPOAGUAS E.S.P. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.


Capítulo VI

Peticiones, Quejas y Recursos

CLÁUSULA 33.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos, de conformidad con las siguientes reglas y en especial las contenidas en la ley 142 /94 , Ley 1437 de 2011 (CPACA) y la Ley 1755/2015

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 34. PROCEDENCIA.- Las peticiones se presentarán en las instalaciones del Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.,

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 27 de 51

en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico. (Art 16 CPACA)

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

CLÁUSULA 35.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos: (Ley 1437 de 2011, Ley 1755/2015)


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

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

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

CLÁUSULA 36.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita. (Ley 1755 de 2015)

CLÁUSULA 37.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro del mes (1) siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 28 de 51

no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias. (Decreto 019 de 2012).


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

CLÁUSULA 39.- RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos de los artículos 67 y 69 del CPACA (Ley 1437 de 2011).


CLÁUSULA 40.- RECURSOS. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), 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,

 <p> EMPOAGUAS E.S.P. <small>NIT. 822.001.883-3</small> <i>"Mejor en Calidad y Eficiencia"</i> </p>	<p> PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME </p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 29 de 51

así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. proceden el recurso de reposición, y el de apelación ante la SSPD, en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la oficina de atención a los usuarios. El Gerente será el funcionario encargado de resolverlo de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994.
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
7. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. 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 (CPACA).
8. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. 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 períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante la

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 30 de 51

Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.


CLÁUSULA 41.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación, en todo evento se dará cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, sobre la materia

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

CLÁUSULA 42.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). 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 de los Artículos 67, 68 y 69 de dicho Código.

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

Capítulo VII

	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 31 de 51

Modificaciones y Terminación del Contrato

CLÁUSULA 43.- MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:


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

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 44.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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


 <p> EMPOAGUAS E.S.P. <small>NIT. 822.001.883-3</small> <i>"Mejor en Calidad y Eficiencia"</i> </p>	<p> PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME </p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 32 de 51

2. **Por incumplimiento** del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. 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 la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.
3. Por el no pago oportuno en la fecha que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. señale para el corte del servicio.
4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

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

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado.
- c) No facture el servicio prestado.

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

	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 33 de 51

Capitulo VIII

Disposiciones Finales

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


Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. 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 de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. 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.

CLÁUSULA 46.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda exento de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

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

Si la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. 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

	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 34 de 51

condiciones especiales se preferirán estas.

CLÁUSULA 48.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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


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

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

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

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

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 35 de 51

4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., en los términos del presente CSP, aclarando que los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado deben cumplir con lo establecido en el decreto 3930 de 2010, compilado en el Decreto 1076 de 2015 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Parágrafo 1. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.


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

Para todos los efectos legales se tendrá como domicilio contractual el municipio de San José del Guaviare calle 19 N° 19D-55, Barrio El Modelo.

En constancia de lo cual suscribo este original en mi calidad de representante legal de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE EMPOAGUAS. ESP, el día 25 de enero de 2017.



ORLANDO ALFONSO SUAREZ BARRETO
Gerente EMPOAGUAS ESP.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 36 de 51

CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO


El presente anexo técnico hace parte integrante del contrato de condiciones uniformes, y como tal define el alcance para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, por parte de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE EMPOAGUAS. ESP, en adelante la Empresa.

Clausula 50: Zona Geográfica en la cual se aplica el contrato de servicios públicos:

La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUA. ESP, prestara los servicios de Acueducto y Alcantarillado en la zona urbana del Municipio de san José del Guaviare. También podrá prestar esos mismos servicios de conformidad con las disposiciones vigentes en su zona de influencia.

Cláusula 51. Condiciones técnicas y de acceso que debe satisfacer el inmueble: Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá tenerse en cuenta las previsiones contenidas en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015.

- a. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- b. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- c. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- d. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. del citado decreto, el cual reza: “Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y


	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 37 de 51

cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad”.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

En relación con el inciso tercero del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la entidad prestadora de los servicios públicos, como parte de la información que debe contener la solicitud de los mismos y acompañar copia del correspondiente permiso de concesión de aguas subterráneas y/o superficiales expedido por la autoridad ambiental competente.

- e. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- f. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
- g. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
- h. Contar con tanque de almacenamiento de agua con una capacidad mínima de 1m³, cuando la Empresa de Acueducto y Alcantarillado “EMPOAGUAS E.S.P” lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
- i. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas de almacenamiento y bombeo para permitir la utilización eficiente de los

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 38 de 51


servicios, adecuando sus instalaciones hidrosanitarias con mecanismos que disminuyan los consumos y garanticen la presión mínima de quince (15) M.C.A. sin ser este un valor absoluto.

Las características técnicas de algunos de estos elementos se encuentran en la página Web de la empresa www.empoaguas.gov.co como sugerencia e información. Además si el constructor o propietario del predio ciñe su diseño y construcción a las normas legales vigentes como el RAS, Código Colombiano de Fontanería y Manual para Constructores y urbanizadores, garantiza el correcto funcionamiento hidráulico y sanitario lo que permite que en materia de almacenamiento, distribución y consumos no existan pérdidas que generen gastos adicionales.

No podrá utilizarse la red de alcantarillado como método de disposición para verter los efluentes industriales, ni podrá recibir barros u otros residuos contaminantes. La empresa podrá recibir descargas de efluentes industriales que no se ajusten a las normas en vigencia, siempre y cuando el aportante efectúe el tratamiento de los mismos para adecuarlos a las normas de descarga de efluentes tratados o no tratados, según fueren vertidos a cursos de agua o cañerías colectoras respectivamente, y por ello podrá cobrar la tarifa que corresponda, respetando en todo momento la legislación general vigente.

Parágrafo 1º. De igual forma deberá tenerse en cuenta lo establecido en el **artículo 2.3.1.2.6. del Decreto 1077 de 2015 respecto a los términos y condiciones para la Prestación efectiva de los servicios para predios ubicados en sectores urbanizados.** Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado tienen la obligación de suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción. Para el efecto, deberán atender las disposiciones de ordenamiento territorial y adecuar su sistema de prestación a las densidades, aprovechamientos urbanísticos y usos definidos por las normas urbanísticas vigentes, sin que en ningún caso puedan trasladar dicha responsabilidad a los titulares de las licencias de construcción mediante la exigencia de requisitos no previstos en la ley. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario al prestador, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

Parágrafo 2o. Para el efecto de lo dispuesto en el presente artículo, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado deben articular sus planes de ampliación de prestación del servicio, sus planes de inversión y demás fuente de financiación, con las decisiones de ordenamiento

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 39 de 51

contenidas en los planes de ordenamiento territorial y los instrumentos que los desarrollen y complementen, así como con los programas de ejecución de los planes de ordenamiento contenidos en los planes de desarrollo municipales y distritales.

CAPITULO II: CONDICIONES TÉCNICAS DE LAS ACOMETIDAS Y EQUIPOS DE MEDIDA


Cláusula 52. Régimen de Acometidas. La entidad prestadora de los servicios públicos establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico y los artículos 2.3.1.3.2.3.13. al 2.3.1.3.2.3.17 del Decreto 1077 de 2015. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

Parágrafo 1. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, 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.

Parágrafo 2. De conformidad con el artículo 2.3.1.3.2.3.13. del Decreto 1077 de 2015, en el caso de los edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas debajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitaciones o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes. Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes.

De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

Parágrafo 3. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o la red local sin autorización previa de la Empresa. El costo de reparación o

	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 40 de 51

reposición de acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía de 3 años.

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. (Artículo 2.3.1.3.2.3.17. Decreto 1077 de 2015)


Parágrafo 4. EMPOAGUAS E.S.P. dará garantía de buen servicio del medidor y las acometidas por un lapso máximo de 3 años cuando el mismo sea suministrado directamente por la Empresa. si llegare a presentarse una falla del medidor dentro del periodo de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la Empresa sin poder esta trasladarlo al usuario, pero una vez expirado el periodo de garantía (3 años), los costos de reparación o reposición serán asumidos por el usuario y/o suscriptor. (Artículo 2.3.1.3.2.3.12. Decreto 1077 de 2015)

Cláusula 53. Unidad de acometida por usuario. La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Cláusula 54. Cambio de localización de la acometida. Es atribución exclusiva de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

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

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

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 41 de 51


Cláusula 55. Características mínimas de las acometidas de Acueducto: La acometida es la red que va desde la red menor de distribución hasta el medidor. Para diámetros nominales de entre ½” y 1”, las tuberías deben ser flexibles y el material debe ser de polietileno de alta o baja densidad (PE) para la relación RDE requerida por la presión de servicio y de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) 3664, 3694 y 4585. Para diámetros nominales de entre 1” y 80 mm 3”, las tuberías deben ser flexibles y el material debe ser polietileno de alta o baja densidad (PE) para la relación RDE requerida por la presión de servicio y de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) 3664, 3694 y 4585.

Para diámetros nominales mayores a 1” hasta 3” (80 mm), las tuberías deben ser en PVC con una la relación RDE requerida por la presión de servicio y de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas NTC 382. Se podrá utilizar tubería PVC en acometidas domiciliarias, siempre que cumpla con la relación RDE requerida por la presión de servicio, de acuerdo con la NTC 382 y se tenga en cuenta la profundidad mínima de instalación así como las condiciones de flexibilidad y adaptación a las tuberías matrices requeridas por este tipo de conexión.

Para diámetros nominales mayores a 2”, previa autorización de la empresa prestadora del servicio, podrá utilizarse tubería PVC siempre que cumpla con la relación RDE requerida por la presión de servicio, de acuerdo con la NTC 382 y se tenga en cuenta la profundidad mínima de instalación así como las condiciones de flexibilidad y adaptación a las tuberías matrices requeridas por este tipo de conexión. De requerirse acometidas en diámetros mayores, para edificaciones o instalaciones de gran tamaño, la conexión domiciliaria se diseñará con sujeción a las normas de tuberías de distribución contempladas en el RAS título B No 7.6.12.1 y bajo las calidades, tipos de material y condiciones particulares de presión del respectivo proyecto.

La tubería para la acometida debe tener como mínimo un diámetro de ½”. Para instalaciones especiales el suscriptor podrá proponer el diámetro a la empresa prestadora del servicio y esta podrá aceptarlo, siempre y cuando no ocasionen perjuicios actuales o futuros a otros suscriptores. Teniendo en cuenta lo anterior cualquier variación en cuanto material y diámetro estará sujeta a la revisión de la empresa prestadora del servicio y a lo estipulado en el RAS título B.7.6.12.

La excavación se realizará usando zanjas convencionales cuyas paredes serán verticales y deberá ser suficiente para colocar el tubo, unir los tubos en las zanjas si se requiere y llenar y compactar a los lados del tubo dentro de la zanja. Los empalmes a redes principales se ejecutarán por personal calificado de la empresa prestadora posterior al recibo de obra expedida por la misma. La Empresa podrá

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 42 de 51

exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multiusuarios, la Empresa podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes, siempre y cuando técnicamente sea viable. Es atribución exclusiva de la Empresa, determinar el cambio en la localización del medidor y la acometida y en el diámetro de la misma, también de efectuar las independizaciones, previo pago de costos por parte del Usuario.

Cláusula 54. Características mínimas de las acometidas de Alcantarillado:


La excavación se realizará usando zanjas convencionales cuyas paredes serán verticales la cual debe ser lo suficientemente ancha para permitir a un hombre trabajar en condiciones de seguridad, adecuada alineación, ensamble de las uniones y compactación del material de relleno. El ancho será el diámetro exterior más 0.30 m para cada lado de la tubería.

Para el sistema de alcantarillado se empleará tubería tipo PVC o PAD corrugado con unión mecánica con hidrosello de caucho. Para la tubería en concreto de diámetros de 10" a 20" se empleará tuberías en concreto simple con campana, norma ICONTEC 1022 y de este diámetro en adelante se empleará tubería en concreto reforzado con unión de caucho norma ICONTEC 401.

Para la tubería plástica tipo PVC, GRP o PAD Corrugado con unión mecánica con hidrosello de caucho, de igual manera se deberá cumplir con Normas Técnicas Colombianas ICONTEC, o normas internacionales aplicables. Las uniones y demás accesorios utilizados para la construcción de alcantarillados deben estar certificados por Norma Técnica Colombiana ICONTEC. Todo predio o edificación deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas negras domésticas y aguas negras industriales, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes. El diseño y la construcción e instalación de desagües, deberán ajustarse a las normas y especificaciones previstas en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Cláusula 55. Características de los equipos de medida

Teniendo en cuenta lo señalado en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015, solamente se permite la instalación de instrumentos de medición suministrados u homologados por la empresa, que cumplan con las especificaciones determinadas por la misma, para Medidores De Agua Potable de ½", ¾", 1", así como los medidores de diámetros mayores a 1".

	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 43 de 51


Sin perjuicio de lo mencionado, todo medidor a instalarse en el sistema de abastecimiento de la ciudad deberá estar homologado bajo los requisitos fijados en la Norma Técnica Interna para Medidores Domiciliarios de Agua Potable de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado “Empoaguas” E.S.P, código 144-UCPA; y con lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC1063:2007 del Instituto Colombiano de Normas Técnicas - Icontec, además cumplir con lo definido en el manual técnico para constructores y urbanizadores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado “Empoaguas” E.S.P, con el propósito de garantizar su buen funcionamiento y accesibilidad para su lectura y revisión por el personal autorizado por parte de la empresa.

Todos los medidores presentados a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado “Empoaguas” E.S.P, deberán tener aprobación propia de modelo emitido por un Organismo o Instituto de Metrología reconocido y competente para emitir la respectiva certificación de aprobación de modelo. En todo caso el certificado de aprobación de modelo deberá ser propio del medidor que se presenta y con su vigencia actualizada. La aprobación de modelo será con el protocolo MID y deberá certificarse el módulo B (inspección del tipo) + el módulo D (garantía de la calidad de la producción) o en su defecto el módulo H1 (garantía de la calidad total con inspección de diseño). No se admitirán por ningún motivo, medidores que no posean aprobación de modelo propia y vigente del medidor que presenta o que su certificación presente cualquier tipo de ambigüedad o no cumpla con lo estipulado en la norma interna de medidores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado “Empoaguas” E.S.P. En caso que el usuario presente un medidor adquirido en el comercio, este deberá presentarse ante la Empresa con la respectiva factura de pago y certificado de calibración, en caso de no contar con este último podrá solicitar a la Empresa la respectiva actividad de acuerdo al costo establecido.

Para cada medidor se exigirá una garantía de tres (3) años en sus partes. (Ley 142/1994 Artículo 144)

Cláusula 56. Verificación de la condición meteorológica de los medidores.

Las personas prestadoras del servicio de acueducto deben definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos. Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 44 de 51

En los sistemas de información del catastro de medidores se dejará constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo.


Parágrafo 1°. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo. "Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos".

Parágrafo 2°. Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición". (RES CRA 151 Art. 2.1.1.4./Modif. RES CRA 457 DE 2008 ART.1.)

Cláusula 57. Calibración de medidores. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente". (RES CRA 151 Art.2.2.1.4./Modif. RES CRA 457 DE 2008 ART.2.)

Cláusula 58. Instalación del medidor por primera vez. Los equipos de medida deben estar ubicados en zonas de fácil acceso al exterior del inmueble, de manera que permita su lectura o revisión. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato. En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos.

Parágrafo. Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, las personas prestadoras podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado". (Resolución CRA 413 de 2006 artículo 10 /Modificado Resolución CRA 457 de 2008 Artículo 3.)

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 45 de 51


Cláusula 59. Retiro del medidor. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor 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 consagrado en el artículo anterior de la presente resolución. 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 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 o usuario, quien deberá firmarla. "Si el suscriptor 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 o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, el Prestador 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 o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor 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 10 de la resolución CRA 413 de 2006. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado n el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor 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. El prestador 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 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. En

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 46 de 51

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 o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

Parágrafo. 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". (Resolución CRA número 413 de 2006 artículo 13 / Modificado Resolución CRA 457 de 2008 Artículo 4.)

CAPITULO III: CALIDAD Y PRESIÓN DEL AGUA, CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.


Cláusula 60. Calidad de agua:

El agua suministrada por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado "Empoaguas" E.S.P será apta para el consumo humano de conformidad a las características señaladas en el Decreto 1575 de 2007, Resolución 2115 del 2007 expedido por el Ministerio de Protección Social, además de lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo.

Cláusula 61. Presión del agua:

Además de lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 82 de la resolución 1096 de 2000, ya que el nivel de complejidad del sistema en San José del Guaviare está categorizado como medio alto (RAS 2000); se establece como presión mínima de suministro el valor de 15 metros columna de agua, presión que debe darse cuando la red se encuentre operando al caudal de diseño.

Cláusula 62. Continuidad en la prestación del servicio: Además de lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo, la empresa garantiza la disponibilidad durante las 24 horas del día a excepción de cortes imprevistos por reparación de redes y mantenimientos preventivos programados, siendo estos últimos informados a la comunidad con 24 horas de anticipación a través de los medios de comunicación y se tendrá en cuenta.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 47 de 51


Las duraciones picas de los cortes de servicio dependen de las actividades a ejecutar, normalmente se establece que para eventos no programables de reparación de redes y atención de mantenimientos correctivos sobre las mismas, la duración pica promedio de un corte de servicio está estipulada entre 6 y 8 horas.

En caso de cortes de servicio programados con ocasión de mantenimientos preventivos de las redes, lavados de tanques de almacenamiento del sistema y de aquellos que se efectúan para empalmar redes de acueducto renovadas y/o ampliadas, se informará del corte a la comunidad con 24 horas de antelación y la duración de los cortes se establece en promedio entre 10 y 12 horas.

En el eventual caso que el corte programado se prolongue más de lo programado solamente afectará la facturación cuando esta se incurra en falla del servicio de conformidad a lo regulado en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

En caso de presentarse una emergencia o un corte súbito o demora excesiva en el corte programado, el prestador pondrá en marcha un plan de contingencia que consta de la puesta en funcionamiento de la red antigua de conducción, y utilizando las mismas plantas de tratamiento, en caso de algún sector o DMC se vea afectado a causa del corte, por medio de las distintas válvulas y sectorización con la que cuenta la red se garantizará restablecer el servicio.

Cláusula 63. Tanques de Almacenamiento: Está definido como un deposito designado a mantener agua para su uso posterior, que garantice un volumen determinado de agua para cubrir los picos horarios y la demanda contra incendios, para edificaciones de 5 o más pisos es necesaria la construcción de un tanque subterráneo que almacene entre el 60 y 70% de volumen total de almacenamiento y de tanques elevados que almacenen el porcentaje restante del 40.30% del volumen total de almacenamiento. Este volumen es calculado teniendo en cuenta la dotación de 150 lts/hab./día y debe garantizar un almacenamiento de 24 horas con un periodo de llenado de entre 4 y 8 horas para garantizar la continuidad del servicio al interior del predio y a la totalidad de los aparatos hidráulicos, sanitarios y zonas comunes. La instalación de tanques elevados está en función del sistema de suministro que el diseñador plantee, es posible que no sea necesaria su instalación siempre y cuando se garantice en los tanques bajos el 100% de almacenamiento, estos tanques subterráneos deben contener la totalidad de los elementos de control hidráulico como válvulas, equipos de bombeo, registros etc. y deben garantizar la estabilidad estructural del mismo evitando pérdidas de caudales por daños o por deficiencias estructurales.

	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 48 de 51

Cláusula 64. Alcantarillado: La empresa solicita que todo vertimiento al sistema de alcantarillado debe cumplir con lo estipulado en el Decreto 3930 de 2010.

CAPITULO IV: TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

Cláusula 65. Viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para proyectos de urbanización. Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado dentro de las áreas del perímetro urbano, están en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas.


En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación del prestador de servicios públicos los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras.

La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a los prestadores su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en los planes de ordenamiento territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos el prestador del servicio deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa.

En el evento en que el urbanizador acuerde con el prestador hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, el prestador está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos. En ningún caso las empresas prestadoras podrán exigir los

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 49 de 51

urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias. (Decreto 1077 de 2015 Art. 2.3.1.2.4)


Cláusula 66. Término para resolver la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata. Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado deberán decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición. (Decreto 1077 de 2015 Art. 2.3.1.2.5.) (Ley 1755/2015)

Cláusula 67. Trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). En caso de que el prestador de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado le comunique al peticionario la no disponibilidad inmediata del servicio, la persona prestadora deberá remitir dentro de los cinco (5) días siguientes a su negativa, copia de la misma comunicación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los análisis que sustenten tal decisión y demás soportes.

La negativa del prestador a otorgar la viabilidad y disponibilidad inmediata deberá ser motivada desde el punto de vista técnico, jurídico y económico, y soportada debidamente con los documentos respectivos, teniendo en cuenta dentro de los elementos de análisis, lo contenido en el plan de obras e inversiones del respectivo prestador y los planes de ordenamiento territorial.

En el evento en que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no encuentre probados los argumentos del prestador para la negativa de la disponibilidad inmediata de servicio, en el acto administrativo que así lo establezca, ordenará al prestador el otorgamiento de dicha viabilidad y disponibilidad. En caso que la empresa incumpla con el otorgamiento de la viabilidad y disponibilidad, el expediente se remitirá al funcionario competente de la SSPD para efectos de que imponga las sanciones a que haya lugar.

En caso de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios encuentre probados los argumentos del prestador, así deberá consignarlo en el respectivo acto administrativo, el cual deberá ser comunicado al solicitante y al ente territorial para los efectos establecidos en el artículo 50 de la Ley 1537 de 2012, así como para dar cumplimiento a las inversiones previstas en materia de servicios públicos en los programas de ejecución de los planes de ordenamiento territorial.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	Código: DO-01-PE-GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 50 de 51

La actuación que adelante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se surtirá de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA) y Decreto 1077/2015

Cláusula 68. Prohibición de requisitos adicionales. El estudio que adelante el prestador con el fin de resolver una solicitud de disponibilidad inmediata de servicios, deberá ceñirse a determinar si cuenta o no con capacidad para atender las demandas asociadas a las solicitudes de servicios de acueducto y/o alcantarillado, teniendo en cuenta lo definido en el decreto 1077/2015.


En los planes de ordenamiento territorial, las reglamentaciones municipales o distritales o en los reglamentos técnicos u operativos que expidan los prestadores de servicios no se podrán incluir requisitos, exigencias o estudios adicionales a los establecidos en la normatividad expedida por el Gobierno Nacional. En el evento de existir cualquier discrepancia se dará aplicación estricta a lo definido en el presente decreto.

Tampoco podrán solicitar, en los casos de proyectos con licencia de construcción vigente, la reposición, adecuación o construcción de redes, o la presentación de estudios, alternativas técnicas para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, disposición de las aguas residuales o la caracterización de los vertimientos. La violación a lo establecido en este artículo, dará lugar a que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adelante las actuaciones correspondientes dentro del marco de sus competencias, e imponga las sanciones a que haya lugar. (Decreto 1077 de 2015.)

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

Parágrafo 1°. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora. (Res.CRA375/06 Cláusula 49) En constancia del cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO "EMPOAGUAS" E.S.P, el día 25 de enero de 2017.



	<p>PROCESO: GESTION COMERCIAL FORMATO: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME</p>	Código: DO-01-PE- GC
		Versión: 01
		Vigente de aprobación: 25/01/2017
		Página 51 de 51

ORLANDO ALFONSO SUAREZ BARRETO
Gerente EMPOAGUAS E.S.P.