



Contrato de condiciones uniformes

para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado

Empresa de servicios públicos de Valledupar S.A. E.S.P.
Valledupar – Cesar

Vigilada y regulada por:



Contenido

CAPÍTULO I – ELEMENTOS ESENCIALES Y NATURALEZA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO -CSP-	5
Cláusula 1. Régimen legal aplicable al contrato de servicios público:	5
Cláusula 2. Partes del contrato:	5
Cláusula 3. Objeto	5
Cláusula 4. Solidaridad	5
Cláusula 5. Área de prestación del servicio	6
Cláusula 6. Vigencia.	6
CAPÍTULO II - ACCESO AL SERVICIO Y PERFECCIONAMIENTO.	7
Cláusula 7. Perfeccionamiento.	7
Cláusula 8. Exclusividad del servicio	7
Cláusula 9. Conexión y propiedad de las conexiones domiciliarias.	7
Cláusula 10. Cesión del contrato de servicios públicos domiciliarios	7
Cláusula 11. Causales de negación del servicio	7
Cláusula 12. Cobro de facturas adeudadas por la prestación del servicio	8
Cláusula 13. Publicidad	8
CAPÍTULO III - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES DEL CSP	8
Cláusula 14. Obligaciones de la EMPRESA.	8
Cláusula 15. Obligaciones del suscriptor y/o usuario	12
Cláusula 16. Derechos de las partes.	15
Cláusula 17. Derechos de la EMPRESA.	15
Cláusula 18. Derechos del suscriptor y/o usuario:	16
Cláusula 19. Características técnicas de los medidores.	17
Cláusula 20. Control sobre el funcionamiento de los medidores	19
Cláusula 21. Condiciones técnicas acueducto	20
Cláusula 22. Medición de alcantarillado	21
Cláusula 23. Condiciones de calidad	21
CAPITULO IV – FACTURACION	21
Cláusula 24. Principio general de facturación.	21
Cláusula 25. Contenido mínimo de la factura.	21
Cláusula 26. Facturación y pago de otros cobros y servicios.	22

Cláusula 27. Periodicidad de la facturación.....	23
Cláusula 28. Emisión y entrega de las facturas.	23
Cláusula 29. Imposibilidad de medición.	23
Cláusula 30. Facturación de unidades inmobiliarias cerradas.	24
Cláusula 31. Descuentos asociados a la calidad del servicio	24
Cláusula 32. Cobro de sumas adeudadas.	25
Cláusula 33. Condiciones de pago	25
Cláusula 34. Intereses de mora o recargo moratorio.	25
Cláusula 35. Reporte a las centrales de riesgo.....	26
Cláusula 36. Solidaridad entre suscriptores y/o usuarios.	26
Cláusula 37. Liberación de las obligaciones contractuales por asuntos relacionados con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble.	26
CAPITULO V – CONTINUIDAD DEL SERVICIO, EXCEPCIONES A LA CONTINUIDAD Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	26
Cláusula 38. Continuidad en el servicio.	26
Cláusula 39. Suspensión del servicio.	26
Cláusula 40. Procedimiento de la suspensión.....	28
Cláusula 41. Terminación del contrato y corte del servicio.	28
Cláusula 42. Reglas comunes a la suspensión y corte del servicio.	30
Cláusula 43. Improcedencia de la suspensión o corte del servicio.	30
Cláusula 44. Restablecimiento del servicio después del corte o suspensión.	31
Cláusula 45. Objetivo del procedimiento de Recuperación de consumos dejados de facturar ..	31
Cláusula 46. Situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar.....	32
Cláusula 47. Falla en la prestación del servicio.	32
CAPITULO VI – ACTUACIONES.....	32
Cláusula 48. Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos.....	33
Cláusula 49. Procedencia.	33
Cláusula 50. Requisitos de las peticiones escritas.	33
Cláusula 51. Peticiones verbales y su decisión.	33
Cláusula 52. Cumplimiento de requisitos o información adicional.....	33
Cláusula 53. Peticiones incompletas.	34

Cláusula 54. Rechazo de las peticiones.	34
Cláusula 55. Régimen de los recursos.	34
Cláusula 56. Término para resolver las peticiones quejas y recursos.	35
Cláusula 57. Notificaciones y comunicaciones.	35
Cláusula 58. Reglas especiales de prestación del servicio a inmuebles arrendados.....	35
Cláusula 59. Independizaciones.....	38
CAPITULO VIII - DISPOSICIONES FINALES.....	38
Cláusula 60. Modificaciones del CSP.....	38
Cláusula 61. Acuerdos especiales.	38
Cláusula 62. CLÁUSULAS ADICIONALES.	39
Cláusula 63. Solución de controversias.	39
Cláusula 64. Estándares de servicio.....	40
Cláusula 65 Estándares de eficiencia.....	42

CAPÍTULO I – ELEMENTOS ESENCIALES Y NATURALEZA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO -CSP-

Cláusula 1. Régimen legal aplicable al contrato de servicios público:

El contrato de servicios públicos, que regula la relación Empresa - suscriptor, usuario, propietario o consumidor, se regirá por las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001; o cualquier otra Ley que llegue a modificarlas, adicionarlas, reglamentarlas, derogarlas o subrogarlas a partir del momento de la modificación, adición, reglamentación, derogatoria o subrogación; por los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y otros, compilada en el Decreto 1077 de 2015, en cuanto no sean contrarios a la Ley y en lo que se encuentren vigentes; por las normas vigentes de regulación emanadas de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico o por el organismo que haga sus veces en especial por la Resolución CRA 943 de 2021 y el Reglamento Técnico Para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico- RAS Resolución 0330 de 2017 y otros que modifiquen o adicionen; también por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios; por las condiciones uniformes que se señalan mediante este documento; y por las normas del Código de Comercio; del Código Civil; y del Código Contencioso Administrativo en cuanto al trámite del derecho de petición de acuerdo con el último inciso del artículo 153 de la Ley 142 de 1994.

El presente CSP es un contrato de los denominados por la ley "de adhesión". En la interpretación del alcance de las obligaciones de la EMPRESA y del suscriptor y/o usuario, se aplicará el régimen de las obligaciones reales.

Parágrafo 1. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

Parágrafo 2. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

Cláusula 2. Partes del contrato:

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

Cláusula 3. Objeto

El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar en adelante EMDUPAR S.A. E.S.P. o empresa, en el municipio de Valledupar en la zona urbana. La persona prestadora se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

En consecuencia, el SUSCRIPTOR, con la solicitud del servicio, acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación de los servicios públicos objeto de este contrato o que hayan sido fijadas por EMDUPAR S.A. E.S.P. para regular la relación con sus SUSCRIPTORES Y USUARIOS y, por lo tanto, se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas.

La empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. está dispuesta a prestar los servicios de acueducto y alcantarillado, para los efectos de este contrato, en el municipio de Valledupar dentro del área de prestación de servicio en la zona urbana, se reserva la disponibilidad del servicio en asentamientos subnormales.

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

Cláusula 4. Solidaridad

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, 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 presentación 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.

Serán también solidarios en los derechos y deberes del suscriptor, el propietario del inmueble o de la parte de éste en donde se presten los servicios públicos; los poseedores y tenedores en cuanto sean beneficiarios del contrato, y los beneficiarios por adquisición del inmueble a través de remate, dación en pago o cualquier otra figura traslativa de dominio señalada en el Código Civil, y por lo tanto, usuarios y/o consumidores, y los demás usuarios y/o consumidores capaces, lo anterior en los términos previstos en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003

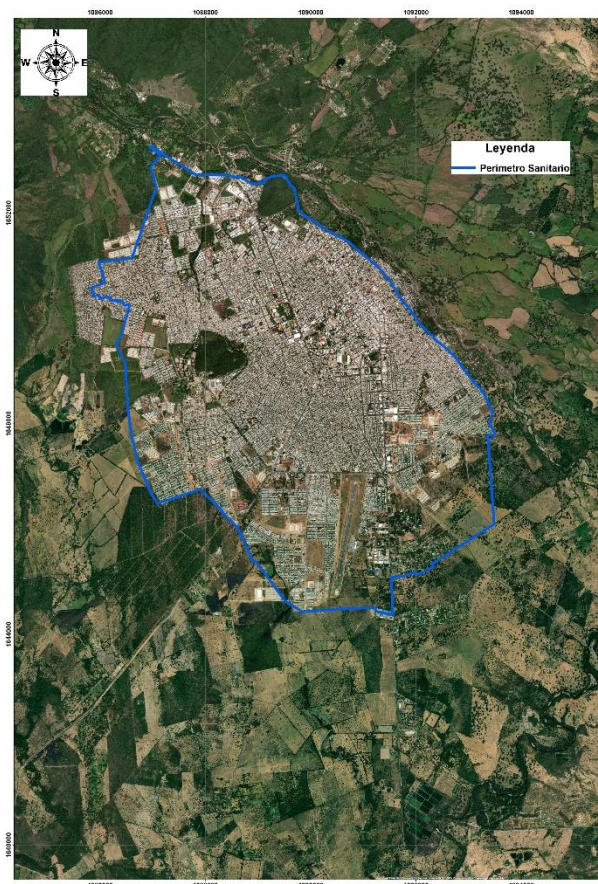
Cláusula 5. Área de prestación del servicio

El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, corresponde al perímetro sanitario del área urbana del municipio de Valledupar, según el siguiente mapa de prestación del servicio. Se excluye la zona rural en la cual la Empresa no puede prestar el servicio por razones técnicas.

Los servicios se prestarán en un inmueble:

En la zona urbana del municipio Valledupar departamento del Cesar que se encuentren dentro del Área de Prestación de Servicio establecido por Emdupar S.A. E.S.P.

El Suscriptor y/o usuario quien al beneficiarse de los servicios de acueducto y/o alcantarillado que presta EMDUPAR S.A. E.S.P. acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas



Cláusula 6. Vigencia.

El presente se entiende celebrado por término indefinido a partir del momento del perfeccionamiento del mismo, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en la ley y en este CSP (contrato de servicios públicos) o Contrato de Condiciones Uniformes.

CAPÍTULO II - ACCESO AL SERVICIO Y PERFECCIONAMIENTO.

Cláusula 7. Perfeccionamiento.

El presente CSP se perfecciona cuando la EMPRESA define las condiciones uniformes y comunica al usuario que está dispuesta a prestar el servicio para el inmueble determinado por el solicitante, siempre que éste y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la EMPRESA. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

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

Cláusula 8. Exclusividad del servicio

Los servicios de Acueducto y Alcantarillado suministrados a un predio o unidad habitacional bajo una suscripción son de uso exclusivo para el mismo y no pueden ser distribuidos, cedidos, enajenados o vendidos a otro usuario, suscriptor, predio o unidad habitacional.

Cláusula 9. Conexión y propiedad de las conexiones domiciliarias.

El acceso al servicio se hará mediante las conexiones aprobadas por la EMPRESA. Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, el suscriptor y/o usuario no queda liberado de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la EMPRESA construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este CSP, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

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

Cláusula 10. Cesión del contrato de servicios públicos domiciliarios

Se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación voluntaria (Compraventa, dación en pago, permuta o cualquier otra forma aceptada por la legislación) o forzosa (Remate) del bien inmueble al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, salvo que las partes dispongan lo contrario. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio

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

En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad. La persona prestadora podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

Cláusula 11. Causales de negación del servicio

La empresa podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

1. Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo por la autoridad competente.
2. Que el inmueble o sector no cumpla con las normas y/o condiciones urbanísticas.
3. Imposibilidad técnica para prestar el servicio.
4. Cuando el inmueble o sector se encuentre fuera del perímetro determinado para servicios públicos por Planeación Municipal.

5. Cuando para ello se requieran inversiones que no están contempladas dentro del plan de expansión de redes de la empresa.

Cláusula 12. Cobro de facturas adeudadas por la prestación del servicio

Las deudas derivadas del presente contrato podrán ser cobradas por EMDUPAR S.A. E.S.P. La factura expedida por la Empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial.

Parágrafo: Los costos y gastos de procesos en que incurra la Empresa para la recuperación de cartera serán a cargo del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 13. Publicidad

El prestador del servicio deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, en la oficina de atención usuario en la sede principal, publicación el pagina Web: <https://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/contrato-de-condiciones-uniformes>, y Entrega de copias del contrato y de su Anexo Técnico, siempre que lo solicite el USUARIO. Las copias serán gratuitas, en los casos de solicitud del SUSCRIPTOR/USUARIO
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, o la que la modifique, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento estas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR

CAPÍTULO III - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES DEL CSP

Cláusula 14. Obligaciones de la EMPRESA.

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

1. Iniciar la prestación de los servicios, con la calidad y condiciones previstas en este CSP a partir de su conexión dentro del término previsto en la CLÁUSULA 8 del presente CSP y una vez se hubieren pagado los costos de conexión si fuere el caso. En este último evento, la EMPRESA otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la Resolución No 0330 de 2017, otras normas que adicionen, modifiquen adicionen. La obligación de iniciar el suministro de los servicios se hace exigible a partir del momento en el que para la empresa sea técnicamente posible, es decir, a partir de la conexión del servicio, la cual debe realizarse dentro del término previsto en la CLÁUSULA 8 de este documento; del pago de los costos directos por conexión por parte del suscriptor, lo cual no podrá exceder de cinco (5) días a partir del momento en que la empresa le notifica el valor de los mismos, salvo que la empresa haya otorgado plazos para amortizar dicho valor; y del otorgamiento de un título valor para garantizar las facturas cuando la Empresa lo requiera, exclusivamente respecto de los usuarios no residenciales.
3. Recibir y transportar de manera permanente a través de sus redes, los residuos líquidos -aguas servidas y lluvias- provenientes del inmueble objeto de servicio, comprometiéndose a transportarlos y a realizar su disposición final de los mismos, excepto en los casos en que la EMPRESA no preste dicho servicio por no contar con redes o porque el suscriptor y/o usuario tiene otros medios de disposición de sus residuos líquidos que se encuentren legalmente autorizados. La EMPRESA se abstendrá de recibir y aceptar los residuos líquidos que no se ciñan a las características previstas en el Anexo Técnico de este CSP.
4. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142

de 1994 y en la CLÁUSULA 23 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. Para el caso del servicio de alcantarillado, el valor a facturar tendrá como base el consumo del servicio de acueducto, así como el consumo de las fuentes adicionales, aplicando las tarifas legalmente establecidas para el servicio de alcantarillado.

5. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes.

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

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

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.

6. Entregar las facturas de acuerdo con lo establecido en la CLÁUSULA 31 del presente CSP y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000 o cuando así sea solicitado formalmente ante la EMPRESA.
8. Al preparar la factura, es obligación de la EMPRESA investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.
9. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de las revisiones técnicas, cuando el suscriptor y/o usuario lo solicite o cuando la EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración del estado de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente o quien haga sus veces.

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

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

10. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de tiempo. La EMPRESA deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el periodo tiempo requerido para tales efectos. Tampoco devolverá al suscriptor y/o usuario el medidor cuando éste lo haya enajenado a la EMPRESA.
11. En caso de reemplazo de un medidor, la EMPRESA entregará al suscriptor y/o usuario, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de la EMPRESA previa aprobación del suscriptor y/o usuario. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en numeral 9.2 del Artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el Artículo 144 de la misma Ley.

12. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada, con base en lo exigido en los artículos 1 y 2, de la Resolución CRA 457 de 2008, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

13. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la ONAC y con base en lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, y el artículo 75 de la de la Resolución 0799 de diciembre de 2021, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio o aquella que la modifique adicione o aclare.
14. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
15. Cuando la verificación sea de forma virtual, a solicitud del usuario, por actualización de cambios de clase de uso o de unidades habitacionales y no habitacionales, la copia del informe de visita se enviará por el medio de comunicación utilizado en la verificación.
16. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el suscriptor y/o usuario incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.
17. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que la EMPRESA haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos a que se refiere CLÁUSULA 47 del presente CSP en que haya incurrido la EMPRESA para la reinstalación o reconexión del servicio , a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.

No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso y el usuario y/o usuario haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura. En el evento de suspensión o corte no justificado, la EMPRESA restablecerá el servicio de manera inmediata de conformidad con lo establecido en parágrafo segundo de la CLÁUSULA 47 del presente CSP.

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.

18. 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.
19. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
20. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio Vivienda, Ciudad y Territorio.
21. Disponer en los centros de atención dispuestos por la EMPRESA copias legibles del CSP. El CSP adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite.
22. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en la Resolución 0330 de junio de 2017, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio o aquella que la modifique, adicione o aclare.
23. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
24. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá,

como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona y será exhibido al momento de solicitar al suscriptor y/o usuario permiso para ingresar a su domicilio.

25. Dar garantía de las acometidas por un período de tres (3) años, cuando la misma sea ejecutada directamente por la EMPRESA de conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Decreto 302 de 2000 o las normas que lo modifiquen, complementen y adicionen. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el período de garantía.
26. Ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de la acometida nueva, su reposición o reparación. Esta financiación será de, por lo menos, treinta (36) meses, dando libertad al suscriptor y/o usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de servicios de acueducto y alcantarillado.
27. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP, la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas complementarias y concordantes aplicables sobre el particular.
28. 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.
29. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
30. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

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

31. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
32. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo a los planes y programas establecidos para garantizar la continuidad del servicio y acorde con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y con sus planes de operación e inversiones establecidos por la EMPRESA.
33. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
34. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
35. Mantener una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la EMPRESA.
36. Cuando la EMPRESA determine que el suscriptor y/o usuario no está cumpliendo con la norma de vertimiento al alcantarillado público informará de tal situación a la Autoridad Ambiental Competente.
37. Asumir con los costos del plan de datos para los medidores con lectura remota a través de Telemetría y garantizar al suscriptor y/o usuario tenga acceso a la lectura mediante un visualizador u otros medios tecnológicos.

38. La EMPRESA podrá solicitar a los usuarios que los medidores de agua para facturar el servicio de acueducto estén adecuados para lectura remota a través de Telemetría, como condición para la prestación de servicio de acueducto.
39. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir 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.
40. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
41. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
42. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data
43. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas que la adicionen y modifiquen.

Cláusula 15. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.

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

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la EMPRESA o los demás miembros de la comunidad.
2. Pagar el valor facturado por concepto de la prestación de los servicios y demás obligaciones pecuniarias a su cargo y que cumplan con los requisitos legales, dentro de los plazos establecidos en las respectivas facturas.
3. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la EMPRESA.
4. Realizar el pago de los costos de conexión, equipos suministrados, revisiones y de los elementos que componen el sistema de lectura remota a través de Telemetría, cuando a ello hubiere lugar.
5. Solicitar la factura a la EMPRESA cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la EMPRESA no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de la EMPRESA o a quienes ella faculte para tal fin, quienes contarán con una identificación que los acredite para realizar la labor. El suscriptor y/o usuario deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliario.
7. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de requisitos exigidos por las autoridades competentes.

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

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

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

9. No variar el uso del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado declarado o convenido con la EMPRESA, sin previa autorización de la misma para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran. El suscriptor y/o usuario deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a la EMPRESA para realizar cualquier variación en el uso del(los) servicio(s). La EMPRESA dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles.
10. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del(los) servicio(s). Para estos efectos, la persona que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

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

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

11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en el evento de plazo especial para el pago o refinanciación de obligaciones en mora.
12. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
13. Para el restablecimiento del servicio de acueducto suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la EMPRESA y satisfacer las demás obligaciones previstas en la CLÁUSULA 47 del presente CSP, sin perjuicio de poder incluir estos costos en la siguiente factura.
14. Contratar personal idóneo para la ejecución de trabajos en las instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

Los costos que se generen por la adecuación, renovación o mantenimiento de redes internas serán asumidos por el SUScriptor Y/O USUARIO.

15. Adquirir el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador, y entregar este para ser instalado por EMDUPAR S.A. E.S.P. o permitir la instalación de los ofrecidos por EMDUPAR S.A. E.S.P. Los medidores deben cumplir las condiciones técnicas de la cláusula 22. Es obligación mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la EMPRESA, en concordancia con la Reglamentación vigente expedida por la autoridad competente. Velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. La EMPRESA podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de la EMPRESA.
16. Tomar las acciones necesarias para reemplazar el medidor, a satisfacción de las condiciones técnicas descritas en este contrato y cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
17. Permitir a la EMPRESA el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada y pagar los costos que genere dicho cambio.

18. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la EMPRESA tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
19. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios del sistema de acueducto y alcantarillado.
20. 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.
21. Realizar oportunamente las adecuaciones necesarias en la edificación para separar las redes de alcantarillado de aguas lluvias, residuales e industriales. Cada sistema deberá contar con cajas de inspección independientes, con sus tapas removibles y cumplir las demás normas técnicas (Consultar página web: <http://www.emdupar.gov.co>) para su ejecución.
22. Informar a la EMPRESA sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total del agua consumida, en los términos del Artículo 3.2.3.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.
23. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
24. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente, así como realizar bombeos directos a la red.
25. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de Costo Medio de Tasas Ambientales del Servicio de Alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos. Así mismo deberán mantener disponible y presentar a la Empresa, cuando ella lo solicite, la respectiva caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias.
26. Abstenerse de realizar todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario.
27. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las conexiones erradas comprobadas. Si transcurridos sesenta (60) días calendario el suscriptor y/o usuario se negare a realizar las correcciones entenderá por incumplido el presente CSP y se dará aplicación a la CLÁUSULA del mismo.
28. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
29. Permitir a la EMPRESA instalar medidores lectura remota a través de Telemetría para facturar el servicio de acueducto, como condición para la prestación de servicio de acueducto.
30. Permitir a la EMPRESA la instalación de medidores con lectura remota a través de Telemetría en los casos en que el suscriptor y/o usuario haya incurrido en incumplimiento reiterado de las obligaciones del suscriptor o cláusulas del presente CCU (Contrato de Condiciones Uniformes).
31. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o aclaren.
32. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice

con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

33. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.

34. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

Cláusula 16. Derechos de las partes.

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

Cláusula 17. Derechos de la EMPRESA.

Constituyen derechos de la EMPRESA:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente CSP.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, así como adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, efectuar registros visuales o remotos sobre los mismos, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la EMPRESA instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y adoptará medidas eficaces, para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio.
5. Cobrar los consumos dejados de facturar en los términos del CAPITULO VI del presente CSP al presentarse el uso no autorizado del servicio.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Exigir la realización de las adecuaciones necesarias para corregir las conexiones erradas que se encuentren en el inmueble.
9. Realizar las revisiones técnicas de las instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado a que haya lugar, incluyendo los equipos de medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario.
10. Suspender el servicio, de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para: Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios; o para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, y siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.
11. Colocar, a su costa, elementos destinados a evitar el uso no autorizado del servicio.

12. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico y coactivo de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
13. Adelantar los procedimientos administrativos y presentar denuncias penales a que haya lugar en los eventos en que se detecte incumplimiento del CSP y/o defraudación de fluidos.
14. Solicitar al suscriptor y/o usuario, cuando se requiera su cambio o en las conexiones nuevas, que los medidores de agua para facturar el servicio de acueducto estén adecuados para lectura remota a través de telemetría.
15. Los demás que le sean otorgados por la ley.
16. Realizar la gestión de cobranza según el Manual de cartera definido en la página web en el link <https://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeacion/Manuales/detail>

Cláusula 18. Derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la EMPRESA.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el CAPITULO VI y CAPITULO VII del presente CSP.
3. A no ser discriminado por EMPRESA. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, ni se le cobre la reinstalación cuando acredite el pago o hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido debidamente interpuesta por el suscriptor y/o usuario, salvo que medie una cualquiera de las causales de incumplimiento del presente CSP.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales incluyendo los de fuentes adicionales de agua para efectos de la facturación del alcantarillado. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario del servicio de acueducto a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho a que el servicio de alcantarillado se liquide con base en el aforo del total de agua consumida.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la EMPRESA aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

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

Parágrafo. Para hacer efectiva la asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente Cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, indicando si esta se va a efectuar en la mañana o en la tarde con antelación de 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.

Cláusula 19. Características técnicas de los medidores

Los medidores deberán cumplir con las siguientes características técnicas definidas en la página web en el link:

Tipo de instalación	Horizontal	Vertical
Tipo de medidor	Medidor tipo velocidad, chorro único, Mecánica	Medidor tipo Volumétrico, Magnética, Ranurados

		acanalados (Pistón y cámara), tejido filtro 1 mm
Diámetro	DN15, ½" (para unidades habitacionales residenciales)	DN15, ½" (para unidades habitacionales residenciales)
Caudal permanente	2.5 m3/hora. (para unidades habitacionales residenciales)	2.5 m3/hora. (para unidades habitacionales residenciales)
Precisión metrológica	Clase 2 o Clase 1	Clase 2 o Clase 1
Máxima Presión admisible	MPA 16 (bar)	MPA 16 (bar)
Clase de temperatura	T50	T50
Clase de presión	ΔP63	ΔP63
Clase de sensibilidad de flujo	U0/D0	U0/D0
Longitud	115 mm	115 mm
Rango de medición (R)	Igual 315 o mas	Igual 315 o mas

Tipo de instalación	Horizontal	Vertical
Tipo de medidor	Medidor tipo velocidad, chorro único, Mecánica	Medidor tipo Volumétrico, Magnética, Ranurados acanalados (Pistón y cámara), tejido filtro 1 mm
Diámetro	DN20, ¾" (Para instalaciones no residenciales – o totalizadores)	DN20, ¾" (Para instalaciones no residenciales – o totalizadores)
Caudal permanente	4 m3/hora. (para unidades habitacionales residenciales)	4 m3/hora. (para unidades habitacionales residenciales)
Precisión metrológica	Clase 2 o Clase 1	Clase 2 o Clase 1
Máxima Presión admisible	MPA 16 (bar)	MPA 16 (bar)
Clase de temperatura	T50	T50
Clase de presión	ΔP63	ΔP63
Clase de sensibilidad de flujo	U0/D0	U0/D0
Longitud	130 / 190 mm	115 / 130 / 190 mm
Rango de medición (R)	Igual 315 o mas	Igual 315 o mas

Material: Plástico composite.

El medidor de instalación vertical tipo de volumétrico es para uso preferiblemente de propiedades horizontales u organizaciones con instalaciones hidráulicas bajo la ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. Y ARTICULO 2.3.1.3.2.6.27. En todo caso se prohíbe el uso de medidor volumétrico para casas residenciales que están conectadas directamente a la redes de la empresa.

Certificado de aprobación sanitaria: NSF 61, WRAS, ROSH u otra de iguales características.

En el caso de los medidores Volumétricos, son de uso exclusivo en instalaciones donde se encuentre tanques u otras soluciones de almacenamiento previos a la conexión del medidor, como en el caso de edificios.

Para instalación de altos consumidores: Medidor tipo ultrasónicos **para diámetros 1" a 4"**, en todo caso los medidores mayores a ½ pulgada de diámetro deben ser aprobados por Emdupar S.A. E.S.P. y se usaran para predios no residenciales, totalizadores o medidor general que se definen en el numeral 34 del decreto 1077 de 2015 en ARTICULO 2.3.1.1.1. Definiciones y se reglamenta el uso en el ARTICULO 2.3.1.3.2.3.13. del mismo decreto.

- a. + 5 % en la zona inferior entre Caudal Mínimo y Caudal de transmisión.
- b. + 2 % en la zona superior comprendida entre Caudal Transición y Caudal Máximo.

Especificaciones adicionales del tipo de medidor: Pre-equipado para lectura remota, contacto tipo óptico o inductivo.

- La aprobación de modelo según la norma ISO 4064 de 2014, debe haber sido desarrollada por un laboratorio de metrología que aplique la norma ISO 17025 de 2017 y a su vez, ser reconocido a través de los convenios internacionales de la ONAC con sus pares, como por ejemplo la AMR de la ILAC.
- Certificado de calibración de laboratorio acreditado.
- Certificado de conformidad sanitaria o de producto según la resolución 501 de 2017 del Min Vivienda de Colombia.
- Certificado de conformidad de los productos con los requisitos técnicos bajo la resolución 501 de 2017.
- Presión de servicio: ≥ 16 bar.
- Temperatura de operación: 50 grados Celsius
- Sistema antirretorno o cheque ubicado dentro del cuerpo o insertado dentro del racor de salida de este.
- 3 años de garantía.
- Hermeticidad IP68
- Certificación de aprobación de modelo por la norma 2014/32/UE – MID - deberá certificarse los módulos B (inspección del tipo) + D (Garantía de la calidad de la producción), debe entregarse en idioma original (si esta en otro idioma) y traducido.
- Informe de ensayo de durabilidad a flujo continuo exige para los medidores DN15 R315H/R160V o superior del tipo velocidad se debe presentar un Informe de Ensayo de Durabilidad a Flujo Continuo en posición horizontal a 100 horas y para los medidores DN15 R315H/V o superior del tipo volumétricos se debe presentar un Informe de Ensayo de Durabilidad a Flujo Continuo en posición horizontal para 100, 200 y 300 horas, conforme a los requisitos del numeral 7.11.3 de la norma NTC ISO 4064-2:2016 y con resultados de ensayo satisfactorios en cumplimiento al 7.11.3.4 Criterios de aceptación después del ensayo de durabilidad continuo y del numeral 7.11.3.4.2 Para los medidores de agua con clase de precisión 2 de la norma NTC-ISO 4064-2:2016.
- Informe de ensayo de campo magnético estático. conforme al numeral 7.12 y el numeral 8.16 de la NTC ISO 4064-2:2016 en el cual se relacione el modelo del medidor, y debe ser emitido por un laboratorio de calibración de medidores de agua el cual deberá tener el ensayo de campo magnético estático incluido dentro de su alcance de acreditación vigente y aprobado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC. Numeral 8.16 Campo Magnético Estático y del numeral 8.16.5 Criterios de aceptación de la norma NTC-ISO 4064-2:2016
- La instalación del medidor debe hacerse según las recomendaciones del fabricante.
- Toda acometida domiciliaria como mínimo debe incluir:
 - Registro antifraude tipo bola a la entrada de la cometida, fabricado en PVC, para una presión de trabajo de 16 bar, con esfera fabricada en Acetal y sistema antifraude en inoxidable.
 - Registro de paso tipo bola a la salida de la cometida, fabricado en PVC, para una presión de trabajo de 16 bar y con esfera fabricada en Acetal.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. Del Decreto 1077 de 2015.

Cláusula 20. Control sobre el funcionamiento de los medidores

Tanto la Empresa como el suscriptor o usuario podrán verificar el estado de los instrumentos de medición que se utilicen para medir el consumo; y ambas partes deberán adoptar medidas eficaces para que no se alteren, tales como instalación de kits de seguridad, losetas de seguridad, llaves de seguridad o cualquier otro mecanismo que impida la alteración de los instrumentos de medición, para garantizar así una adecuada medición de los consumos.

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

La Empresa podrá incluso retirar temporalmente los instrumentos de medida, y verificar su estado en el Laboratorio de Medidores acreditado de las instalaciones de la empresa o en su defecto, cualquier otro acreditado en caso. En caso

que se compruebe que el medidor funciona incorrectamente, la empresa podrá cambiar o exigir su cambio si es necesario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrán también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas.

A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

Los medidores que instale la empresa, tendrán una garantía hasta la ocurrencia de uno de los siguientes dos eventos: 1. Transcurrido 3 años desde la instalación del medidor o 2. Acumulación de los metros cúbicos definidos en la siguiente tabla:

Diámetro medidor	Metros cúbicos acumulado
½"	3.000 m3
¾"	5.000 m3
1"	7.000 m3
1 ½"	10.000 m3

Cláusula 21. Condiciones técnicas acueducto

Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. Del Decreto 1077 de 2015:

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

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.1.3 Del Decreto 1077 de 2015.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. A 2.3.1.2.8. Del Decreto 1077 de 2015.

Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. A 2.3.1.3.2.3.17. Del Decreto 1077 de 2015.

Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008, compilada en la resolución CRA 943 de 2021.

Cláusula 22. Medición de alcantarillado

Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo: Electromagnético para aguas residuales

Se dará cumplimiento a la resolución CRA 800 del 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, por la cual se establece la opción de medición de vertimientos en el servicio público domiciliario de alcantarillado.

Cláusula 23. Condiciones de calidad

Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1. La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
2. La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015, y con la Resolución 0631 de 20152 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
3. La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9° de la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
4. La presión mínima para nuestra área de prestación de servicio es de 15 m.c.a. según resolución 0330 del 08 de junio de 2017 el que lo modifique, adicione o aclare.

Las presiones de servicio mínimas establecidas, deben obtenerse cuando la red de distribución este circulando el caudal del diseño.

CAPITULO IV – FACTURACION

Cláusula 24. Principio general de facturación.

La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

Cláusula 25. Contenido mínimo de la factura.

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

1. El nombre de la EMPRESA y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, cuenta contrato, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio, dirección del inmueble receptor del servicio y unidades habitacionales y no habitacionales.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los seis periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten.
12. Los valores unitarios y totales cobrados al usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado cuando haya lugar a su cobro.
13. Valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.
14. valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se incumplan las metas de los estándares del servicio y la información del valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores de facturación

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 26. Facturación y pago de otros cobros y servicios.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cláusula 27. Periodicidad de la facturación.

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

En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al CSP con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. La EMPRESA indicará en la factura la fecha aproximada de entrega de la siguiente factura, para que en el caso que el suscriptor y/o usuario no la reciba, solicite duplicado de la misma, conforme a la obligación prevista en la CLÁUSULA 18 del presente CSP.

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

Cláusula 28. Emisión y entrega de las facturas.

En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio y/o dirección electrónica que se haya indicado y aprobado previa y expresamente por el suscriptor y/o usuario, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes. En el evento en que cambie la dirección electrónica y/o nomenclatura del inmueble donde se entrega la factura, el suscriptor y/o usuario deberá dar aviso a la EMPRESA con un plazo mínimo de antelación de un período de facturación en los términos del numeral 28 de la CLÁUSULA 18 de este Contrato.

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

Cláusula 29. 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, aún en el evento de fugas imperceptibles, la EMPRESA podrá establecer el valor a facturar utilizando uno cualquiera de los siguientes métodos:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. Con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

3. El cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el servicio. La estimación de consumo será tomada de estudios técnicos realizados por la EMPRESA.

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

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

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

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

Cláusula 30. Facturación de unidades inmobiliarias cerradas.

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

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

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

- Con medición individual de zonas comunes.

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

- Sin medición individual de zonas comunes.

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

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

Cláusula 31. Descuentos asociados a la calidad del servicio

De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, o la que la modifique, adicione o aclare, EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La prestadora cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

La prestadora deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1, tabla 2), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Parágrafo 1°. Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el artículo 86 ibídem.

Parágrafo 2°. El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

Cláusula 32. Cobro de sumas adeudadas.

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

Cláusula 33. Condiciones de pago

Las facturas que se emitan en desarrollo de este CSP y en cuanto incluyan sólo valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de los dos (2) servicios. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago de los servicios y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en la factura en las oficinas de Atención al Usuario, en todos los puntos de pago de la ciudad con los cuales se hayan realizado convenios de recaudos para estos efectos y en los puntos de recaudo autorizados por la Empresa.

Todo suscriptor y/o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido pagada.

Parágrafo: En el evento que la Empresa llegue a facturar de manera conjunta los servicios de acueducto y alcantarillado, totalizará por separado cada servicio, y expresará el valor total facturado por la prestación de los dos (2) servicios; el suscriptor deberá pagar en forma conjunta el valor total de los dos (2) servicios por tratarse de servicios públicos domiciliarios de saneamiento básico facturados conjuntamente con el servicio público domiciliario de acueducto.

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

Cláusula 34. Intereses de mora o recargo moratorio.

En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP y demás conceptos incorporados en cada factura relacionados con la prestación directa del servicio, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que corresponda al régimen comercial, de conformidad con el artículo 884 del Código de Comercio y las normas que lo sustituyan.

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

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

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

Cláusula 35. Reporte a las centrales de riesgo.

La EMPRESA podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente CSP o mediante escrito posterior conforme al numeral 7 del anexo técnico del presente CSP, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

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

Cláusula 36. Solidaridad entre suscriptores y/o usuarios.

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el CSP.

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

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

Cláusula 37. Liberación de las obligaciones contractuales por asuntos relacionados con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble.

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

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

CAPITULO V – CONTINUIDAD DEL SERVICIO, EXCEPCIONES A LA CONTINUIDAD Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**Cláusula 38. Continuidad en el servicio.**

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

Cláusula 39. Suspensión del servicio.

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

1. Suspensión de común acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario vinculado al CSP, siempre que convengan en ello la EMPRESA y los terceros que pueden resultar afectados;

o si lo solicita la EMPRESA, el suscriptor y/o usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados, convienen en ello.

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

2. Suspensión en interés del servicio: La EMPRESA podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:
 - a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
 - b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.
 - c. Por orden de autoridad competente.

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

3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del CSP, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:
 - a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso un (1) período de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto. Se romperá la solidaridad entre el suscriptor y/o usuario del CSP cuando la suspensión no se produzca oportunamente.
 - b. Cancelar una factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
 - c. Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas.
 - d. Dar a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado o al inmueble receptor de dichos servicios un uso distinto al declarado o convenido con la EMPRESA.
 - e. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la EMPRESA.
 - f. Proporcionar de forma permanente o temporal los servicios de acueducto y/o alcantarillado a otro inmueble o usuario diferente al beneficiario de los servicios.
 - g. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas, sin autorización previa de la EMPRESA.
 - h. Efectuar sin autorización de la EMPRESA la reinstalación del servicio, cuando éste se le haya suspendido con justa causa.
 - i. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
 - j. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos y/o elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la EMPRESA.

- k. Conectar equipos, sin autorización de la EMPRESA, al sistema de acueducto o de alcantarillado o a las instalaciones interiores que puedan afectar el funcionamiento del sistema.
- l. Incurrir en las conductas previstas en el numeral 6.4 del Anexo Técnico.
- m. Impedir a los funcionarios, autorizados por la EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de medidores.
- n. Interferir en la utilización, operación, reparación, o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios de acueducto y alcantarillado, sean de propiedad de la EMPRESA o de los suscriptores y/o usuarios.
- o. Abstenerse de reparar las instalaciones interiores de acueducto y/o alcantarillado, así como la cajilla, la tapa y los demás elementos inherentes o accesorios a la red interna, incluidas cajas de inspección externas y sistemas de tratamiento, defectuosas o deterioradas, cuando la EMPRESA exija estas obras y su no ejecución afecte la prestación del servicio.
- p. No efectuar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la EMPRESA por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- q. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- r. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.
- s. Impedir por acción u omisión del suscriptor y/o usuario, la medición del consumo.
- t. Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio prevista en el anexo técnico del presente CSP o acordada con la EMPRESA.
- u. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la EMPRESA con cualquier otra fuente de agua.
- v. Las demás previstas en la Ley 142 de 1994, demás normas concordantes y en el presente CSP.

Parágrafo 1: Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termina la causal de suspensión.

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

Parágrafo 2: De conformidad con lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, desde el momento del corte no habrá lugar al pago del cargo fijo y del cargo por unidad de consumo previsto en la regulación vigente.

Parágrafo 3: La EMPRESA podrá condicionar la reinstalación del servicio ante la suspensión por incumplimiento en los términos de esta cláusula, a la instalación de medidores con lectura remota a través de Telemetría.

Cláusula 40. Procedimiento de la suspensión.

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

Cláusula 41. Terminación del contrato y corte del servicio.

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

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

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

2. Por incumplimiento del contrato. Por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la EMPRESA o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a la EMPRESA o a terceros las siguientes:

- a. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años.
 - b. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en el punto 3° de la CLÁUSULA del presente CSP dentro de un período de dos (2) años.
 - c. La instalación de acometidas fraudulentas.
 - d. Reinstalación del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
 - e. Adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control, sellos y/o elementos de seguridad, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
3. Por el no pago oportuno en la fecha que la EMPRESA señale para el corte del servicio.
 4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la EMPRESA.
 5. Por demolición o englobamiento del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la EMPRESA.
 6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el CSP, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la EMPRESA.
 7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.
 8. Por solicitud del suscriptor y/o usuario cuando acredite que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad en los términos del Parágrafo del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

Terminación del contrato de Servicios Públicos Domiciliarios por parte de la empresa.

La empresa prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente, específicamente en los siguientes eventos:

- a. Por mutuo acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.
- b. Incumplimiento del contrato por un período de tres (3) meses o más, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la Empresa o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a la Empresa o a terceros las siguientes:

1. El atraso en el pago de tres (3) o más facturas de servicios.
2. Reincidencia en algunas de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula décima octava dentro de un período de dos (2) años.
- c. No pagar antes de la fecha señalada en la factura, como último día de pago sin recargo, tres meses o períodos de prestación del servicio facturado(s).
- d. Suspensión del servicio por un período continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la Empresa.
- e. Demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

Parágrafo 1. No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los literales b) numeral 1 y c) de esta cláusula cuando la Empresa:

- Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la LSPD.
- Habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la factura la Empresa la entregue de manera inoportuna o no se le envíe.
- No factura el servicio prestado.

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

Terminación del contrato de Servicios Públicos Domiciliarios por parte del suscriptor.

El suscriptor podrá dar por terminado el presente contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, para lo cual deberá:

1. Dar un preaviso de dos (2) meses. (Art. 133.21 Ley 142 de 1994)
2. Pagar todas las obligaciones a su cargo derivadas de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, es decir, estar a paz y salvo con la Empresa por este concepto.
3. Por mutuo acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la empresa, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

Cláusula 42. Reglas comunes a la suspensión y corte del servicio.

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

Por lo tanto, el procedimiento de suspensión o corte, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del suscriptor y/o usuario, de conformidad con la ley.

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

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

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

Cláusula 43. Improcedencia de la suspensión o corte del servicio.

No se procederá a suspender o cortar el servicio por las causales establecidas en el presente CSP y en el literal a del numeral 2 de la CLÁUSULA 44 del presente CSP, cuando la EMPRESA:

- Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya entregado.

- No facture el servicio prestado.

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

Cláusula 44. Restablecimiento del servicio después del corte o suspensión.

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

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

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

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

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

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

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

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

Cláusula 45. Objetivo del procedimiento de Recuperación de consumos dejados de facturar

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

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

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

Cláusula 46. Situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar.
Son situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar:

1. Conexiones o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad el servicio consumido.
2. Retirar el medidor para generar un paso directo o cambiar el medidor por otro no autorizado por la empresa.
3. Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, o por alterar su normal funcionamiento.
4. Conectarse al servicio de manera irregular no autorizada por la EMPRESA durante la vigencia del contrato o durante la suspensión o terminación del mismo o, cambiar de dirección del medidor (contra flujo).
5. Abstenerse de notificar a la EMPRESA sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.
6. Instalar dispositivos para evitar la medición, como imanes, guayas u otros elementos.
7. Instalar acometidas paralelas para evitar que el flujo de agua pase por el medidor (Bypass).
8. Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
9. Retirar, romper o alterar uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, entre otros, o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por la EMPRESA.
10. Abstenerse de informar a la EMPRESA el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real.
11. No notificar a la EMPRESA eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia.
12. La conexión, adecuación o instalación de acometida o red local, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación del USUARIO, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por Empresa.

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

Cláusula 47. Falla en la prestación del servicio.

El incumplimiento de la EMPRESA en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos por la EMPRESA en la prestación de los servicios de Acueducto o Alcantarillado de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico del CSP, se denomina falla en la prestación del servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del CSP, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio, cuando ocurran fallas continuas en la prestación del servicio durante (15) quince días o más, durante un mismo período de facturación. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. La suspensión o corte del servicio por parte de la EMPRESA sin tener derecho a ello, será considerada como falla en el servicio.

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

Parágrafo 1. Eventos que no constituyen falla en la prestación del servicio: No constituirán falla en la prestación del servicio la suspensión que realice la Empresa para:

1. 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.
2. 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 o usuario pueda hacer valer sus derechos.
3. Hacer efectiva la suspensión o el corte del servicio motivado en el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario.

CAPITULO VI – ACTUACIONES.

Cláusula 48. Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos.

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

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

Cláusula 49. Procedencia.

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

Parágrafo 1. Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

Parágrafo 2. En ningún caso procederán reclamaciones contra las facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

Cláusula 50. Requisitos de las peticiones escritas.

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

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

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

Cláusula 51. Peticiones verbales y su decisión.

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

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, le expedirá copia del documento de recepción de la petición.

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

Cláusula 52. Cumplimiento de requisitos o información adicional.

Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, para que aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a decretar el desistimiento y ordenar el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

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

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

Cláusula 53. Peticiones incompletas.

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

Cláusula 54. Rechazo de las peticiones.

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

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

Cláusula 55. Régimen de los recursos.

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación y liquidación de indemnizaciones que realice la EMPRESA proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso. El(los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo(s) será(n) el(los) Jefe(s) de Atención o quien(s) haga(n) sus veces.

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.

Tampoco proceden recursos contra los actos de carácter general, ni contra los de trámites, preparatorios o de ejecución, excepto en los casos previstos en la norma expresa; de conformidad con el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La EMPRESA podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, a menos que la reclamación cubije la totalidad de la factura.

El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el Gerente de la EMPRESA o su delegado, si la decisión es negativa al peticionario, en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso. La EMPRESA deberá remitirlo

junto con el expediente respectivo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva.

Cláusula 56. Término para resolver las peticiones quejas y recursos.

Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del CSP, deberán ser resueltas de fondo, es decir, dando respuesta a todas las cuestiones planteadas dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Silencio Administrativo Positivo. Pasado el término anterior, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicia la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la EMPRESA reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Parágrafo 1: Expedido oportunamente el acto procederá a notificarse de conformidad con la ley.

Parágrafo 2: De tratarse de una petición que se deba resolver mediante una actuación de la EMPRESA, ésta ejecutará la actuación de manera adecuada y durante el término fijado por la ley para atender las peticiones, y una vez ejecutada se dará noticia al peticionario cuando éste no esté enterado de la actuación, su apoderado o mandatario, según se trate.

Cláusula 57. Notificaciones y comunicaciones.

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

Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos establecidos por los Artículos 67 del mencionado Código, y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente CSP.

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

Cláusula 58. Reglas especiales de prestación del servicio a inmuebles arrendados

Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento mediante contrato verbal o escrito y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, será (n) solidario (s) en las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en la presente cláusula, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la ley 820 y su Decreto reglamentario 3130 de 2003.

Parágrafo 1: Denuncia del contrato de arrendamiento: Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a la Empresa con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de los servicios públicos con el arrendatario que sea suscriptor o usuario de los mismos. Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente de la Empresa. Dicho formato contendrá como mínimo:

- Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.

- e. Clase y tipo de garantía.
- f. Entidad que expide la garantía.
- g. Vigencia de la garantía.
- h. Autorización para consulta y reporte a Centrales de Riesgo.
- i. Autorización para incluir en la factura la identificación del arrendatario.
- j. Dirección en la cual el arrendador recibirá las comunicaciones relacionadas con lo que tiene que ver con la solidaridad.

Anexo a dicho formulario deberán entregarse los siguientes documentos, sin perjuicio de otros que se requieran en determinados casos:

- a. Fotocopia de los documentos de identificación del arrendador, del arrendatario y de su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida. Las personas jurídicas, aportarán el certificado de representación legal, el cual no podrá tener más de 90 días de expedido al momento de la presentación y fotocopia de la cédula del representante legal. Al momento de entrega de las fotocopias de los documentos de identificación se confrontarán con los originales, para verificar su autenticidad. No se aceptan colillas de trámite del documento de identificación.
- b. Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder o mandato para actuar como tales.
- c. Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.
- d. Comprobante del depósito u original de la garantía, según las clases y por el valor estipulado en el presente contrato.
- e. Pagaré con carta de instrucciones, firmado por el arrendatario y por su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida para el cubrimiento de los saldos insolutos, el cual deberá otorgarse en el formato que suministren la Empresa.

Parágrafo 2: Obligaciones respecto al manejo de la información:

- a. El formulario de denuncia de contrato de arrendamiento debe ser suscrito por el arrendador y el arrendatario. La información que se incluya en él se entiende suministrada bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la firma del mismo.
- b. Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidariamente responsable en el pago de los servicios a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento; si es el arrendatario quien la suministra, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.
- c. Si el arrendador incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario o poseedor será solidario en los términos establecidos por el artículo 130 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y el inmueble quedará afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios.
- d. Es responsabilidad del arrendador comunicar el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones relacionadas con el comportamiento del arrendatario, y con los efectos de la solidaridad en caso de incumplimiento de este último.

Parágrafo 3: Aceptación de la denuncia del contrato. Para que se acepte la denuncia se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a. Diligenciar y presentar ante la Empresa el formato establecido por ésta para el denuncia del contrato de arrendamiento.
 - b. El inmueble entregado en arrendamiento debe estar al día por concepto de los servicios públicos domiciliarios que se le suministran cuando haya sido objeto de denuncia por primera vez.
 - c. El arrendatario debe estar al día con la Empresa por concepto de servicios públicos domiciliarios.
 - d. En caso que el aval de un codeudor sea la garantía ofrecida, éste debe estar al día con la Empresa por concepto de servicios públicos domiciliarios y deberá tener buen comportamiento de pago según las Centrales de Riesgo.
 - e. Otorgar alguna de las garantías establecidas por la Empresa en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes.
 - f. Entregar la documentación adicional establecida por la Empresa y señaladas en la cláusula sobre denuncia del contrato de arrendamiento.
1. Si la documentación aportada se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias y a las estipulaciones de este contrato, la Empresa procederá directamente a reconocer los efectos que se derivan de tal circunstancia, sin que sea necesario remitir ninguna comunicación. Una vez recibida la documentación respectiva, la Empresa

tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato correspondiente, para aceptarla o rechazarla.

2. En el evento de que las Empresas no acepten la documentación entregada, se le informará al arrendador y al arrendatario, especificando las causas, para que realicen los ajustes necesarios. La comunicación se enviará al arrendador y al arrendatario, a las direcciones indicadas en el denuncia, por mensajería especializada o correo certificado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su rechazo. El término para reconocer los efectos empezará a correr nuevamente a partir del momento que se realicen los ajustes a la documentación.

Parágrafo 4: Valor de las garantías. De conformidad con la Ley 820 de 2003, o aquellas normas que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). La Empresa informará y divulgará esta información periódicamente.

1. Cuando la Empresa haya celebrado acuerdos de manejo de garantías con terceros prestadores de servicios públicos domiciliarios, al determinar el cargo por unidad de consumo incluirán el promedio de estos servicios.
2. Para establecer el monto a garantizar, las Empresas incluirán dentro del mismo, los tributos que deban incorporarse dentro de la factura de estos servicios.
3. Si el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, la Empresa podrá ajustar hasta una vez al año el valor de la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo. El arrendatario, previa información por parte de la Empresa, deberá modificar la garantía o depósito. La comunicación de la Empresa se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado.

Parágrafo 5: Garantías admisibles. Para efectos de la aplicación del parágrafo anterior, se considerarán como garantías las otorgadas a favor de la Empresa, así:

- a. Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por la Empresa.
- b. Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por Superbancaria.
- c. Póliza de seguro expedida por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superbancaria.
- d. Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de la Empresa.
- e. Endoso de títulos valores expedidos por instituciones Financieras vigiladas por Superbancaria.
- f. Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superbancaria. Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y 3 meses más posteriores a la fecha de terminación del contrato. La Empresa se reserva el derecho de aceptar otros tipos de garantías, sin embargo, no se admitirán garantías que contengan la cláusula de exclusión.

Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y 3 meses más posteriores a la fecha de terminación del contrato. La Empresa se reserva el derecho de aceptar otros tipos de garantías, sin embargo, no se admitirán garantías que contengan la cláusula de exclusión.

Parágrafo 6: Depósito en dinero a favor de la Empresa. Para la constitución de depósitos en dinero a favor de la Empresa, el arrendatario consignará ante la institución financiera y de acuerdo con el procedimiento establecido por la Empresa, a su favor, y a título de depósito, una suma igual al valor de la garantía señalada en este contrato. Los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos, serán de propiedad del constituyente y en consecuencia a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas, serán reembolsados a éste.

Parágrafo 7: Efectos de la denuncia del contrato. El propietario o poseedor no será solidario en las obligaciones y derechos derivadas del contrato de servicios públicos y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación que transcurre en el momento en que se efectúe la denuncia del contrato, siempre y cuando se remitan las garantías constituidas y la documentación indicada en el parágrafo primero de la presente cláusula y las mismas sean aceptadas por la Empresa.

A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicada en el denuncia, si existiere prórroga del mismo, el propietario o poseedor será nuevamente solidario con las deudas que se deriven de la prestación de los

servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, salvo que se renueve oportunamente la garantía y la denuncia del contrato de arrendamiento.

Si en forma no autorizada por la Empresa, se detecta en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, el cambio de uso a no residencial, la Empresa comunicará lo anterior al propietario y al arrendatario, indicándoles además que a partir de la identificación del cambio de destinación el propietario o poseedor será solidario con las deudas provenientes del contrato de prestación del servicio.

Parágrafo 8: Solicitud de reconexión en los inmuebles arrendados. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, el propietario o poseedor, o el arrendatario del inmueble podrán solicitar a la Empresa, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso de que la solicitud de reconexión la haga el arrendador, el propietario o el poseedor del inmueble.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrá, en ningún caso, ser motivo para que la Empresa se niegue a la reconexión.

Cláusula 59. Independizaciones

Los inmuebles de propiedad horizontal que no posean medidor individual para las unidades privadas que la integran, podrán instalarlos si lo aprueba la asamblea general de copropietarios con el voto de un número plural de propietarios de bienes privados que representen el 70% de los coeficientes del respectivo conjunto o edificio. La Empresa realizará la independización previa el pago de los saldos de deuda vigentes a la fecha de solicitud de la misma y de la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas. La empresa podrá recomendar la independización del servicio a los usuarios atendidos bajo la modalidad de multiusuarios cuando se demuestre inequívocamente que dicha exigencia les reporta beneficios económicos superiores a los costos que deben asumir para ello, atendiendo las características particulares de niveles de consumo y tarifas de cada usuario específico; en todo caso los usuarios gozarán de plena libertad para decidir si realizan o no la mencionada independización. En los casos en que exista imposibilidad técnica, porque las limitaciones físicas o económicas hacen demasiado costosa la independización la empresa estará obligada a facturar como multiusuario conforme lo dispuesto en la cláusula anterior.

CAPITULO VIII - DISPOSICIONES FINALES

Cláusula 60. Modificaciones del CSP.

El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la EMPRESA, cumpliendo con los siguientes requisitos:
 - a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma, directamente o a través de un medio de amplia divulgación.
 - b. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

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

Cláusula 61. Acuerdos especiales.

El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del presente CSP, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso. Si la EMPRESA la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas últimas.

Cláusula 62. CLÁUSULAS ADICIONALES.

CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES: Son aquellas que define la persona prestadora aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES: Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

PERMANENCIA (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario)

Permanencia Mínima: Si ___ No ___ (no puede ser superior a 2 años).

DENUNCIA DEL CONTRATO. Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí ___ No ___

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, 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 previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como 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.

Celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, 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 previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como 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.

Cláusula 63. Solución de controversias.

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

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

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este CSP, y el proceso no deberá durar más de seis (6) meses.

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

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

Cláusula 64. Estándares de servicio

EMDUPAR S.A. E.S.P. Se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

Estándares de Servicio: la persona prestadora se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio.

Estándares de servicio	Unidad	Metas de Estándar	Línea base año cero	Met a año 1	Met a año 2	Met a año 3	Met a año 4	Met a año 5	Met a año 6	Met a año 7	Met a año 8	Met a año 9	Meta año 10
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto	100%	98	98,4	98,8	99,2	99,6	100	100	100	100	100	100
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <=5%	2.72	2.64	2.56	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5	<=5
Continuidad del acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	>=98,36%	97.9	97.97	98.09	98,18	98,27	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de alcantarillado	100%	97	97,6	98,2	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36
Calidad de alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100% del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el plan de saneamiento y manejo de vertimientos –PSMV	N.D.	N.D.	N.D.	100	100	100	100	100	100	100	100
Continuidad de alcantarillado	Números por días por año	>=98,36%	96.4	96.6	96.8	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36	>=98,36
IQR-indicador de reclamos comerciales	Reclamos /1.000 suscriptores por periodo de tiempo analizado.	<=4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1000 suscriptores por año o >= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por 1.000 suscriptores por semestre.	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4	<=4

Se establecerán metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9° de la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1: En caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de servicio derivados del contrato de Asociación Público-Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1° del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2: Se informará a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público-Privadas o de la aplicación del parágrafo 1° del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 65 Estándares de eficiencia

EMDUPAR S.A. E.S.P. se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia.

Estándares de Eficiencia: La persona prestadora se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia

Acueducto	Alcantarillado	Estándar de Eficiencia	Unidad	Línea Base Año Cero	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7	Meta año 8	Meta año 9	Meta año 10
 Nuevos suscriptores residenciales de Acueducto	Nuevos suscriptores residenciales de Alcantarillado	Dimensión de Cobertura POIR- personas prestadoras, primer segmento	SuscriptoresAc	0	3.868 Acue	3.868 Acue	3.868 Acue	3.868 Acue	3.868 Acue.	2.580 Ac. Acue.	2.649 Acue	2.720 Acue	2.793 Acue	2.868 Ac. Acue
			SuscriptoresAlc		3.954 Alcant	3.954 Alcant	3.954 Alcant	3.954 Alcant	3.954 Alcant.	2.580 Alcant.	2.649 Alcant	2.720 Alcant	2.793 Alcant	2.868 Alcant
DACAL* – Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado		Disminución de la diferencia entre suscriptores de Ac Y Alc	Suscriptores	213	213	213	213	0	0	0	0	0	0	
IPUF* – índice de pérdidas por suscriptor facturado estándar (m3/suscriptores/mes)		<=6m³/suscriptor	\$/suscriptor /mes	32,35	29,13	26,24	23,63	21,29	19,17	17,63	16,2	14,89	13,69	12,59
CAU* - costos administrativos eficientes por suscriptor mensual de Acueducto.	CAU – costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual, de Alcantarillado.	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Art. 26 de la resol768/2016	\$/suscriptor /mes	\$ 5.588,30 Acueducto	\$ 4.993,04 Acue	\$ 4.397,78 Acue	\$ 3.802,52 Acue	\$ 3.207,26 Acue	\$ 2.612,00 Acue.					
				\$ 4.489,15 Alcantarillado	\$ 3.894,72 Alcant	\$ 3.300,29 Alcant	\$ 2.705,86 Alcant	\$ 2.111,43 Alcant	\$ 1.517,00 Alcant.					
COU* costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto	COU* Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Art. 33 de la resol768/2016	\$/suscriptor /mes	\$ 7.928,20 Acueducto	\$ 7.327,57 Acue	\$ 6.726,92 Acue	\$ 6.126,28 Acue	\$ 5.525,64 Acue	\$ 4.925,00 Acue.					
				\$ 5.202,74 Alcantarillado	\$ 4.598,00 Alcan	\$ 3.993,25 Alcan	\$ 3.388,50 Alcan	\$ 2.783,75 Alcan	\$ 2.179,00 Alcan.					
CUP –Costos Unitarios Particulares Acueducto	CUP – Costos Unitarios Particulares de Alcantarillado	Costos Particulares , mantener los actuales o reducirlos	\$/m³	20,64	\$ 20,64 Acue.	\$ 20,64 Acue.	\$ 20,64 Acue.	\$ 20,64 Acue.	\$ 20,64 Acue.					
					\$ 20,64 Alcant.	\$ 20,64 Alcant.	\$ 20,64 Alcant.	\$ 20,64 Alcant.	\$ 20,64 Alcant.					

Las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, o la que la modifique, adicione o aclare y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. En caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de eficiencia derivados del contrato de Asociación Público-Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2. La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público-Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Firmado el día 23 de agosto de 2024,



Pablo Andrés Jaramillo Reyes
Agente Especial