



**Contrato de condiciones uniformes,
servicio público acueducto y alcantarillado**



**Contrato de condiciones uniformes,
servicio público acueducto y alcantarillado**



Contenido

CAPITULO 1. DISPOSICIONES GENERALES	3	CAPITULO III COBRO DE LOS SERVICIOS	15
Cláusula 1. objeto	3	Cláusula 18. Facturación de los Servicios. AGUAVIVA S.A E.S.P	15
Cláusula 2. El Servicio	3	Cláusula 19. Entrega de la Factura.....	16
Cláusula 3. Inmueble.....	3	Cláusula 20. Pago de la Factura	17
Cláusula 4. Área de Prestación del Servicio -APS	3	Cláusula 21. Consumos Dejadados de Facturar.....	17
Cláusula 5. Vigencia	3	Cláusula 22. Cobros No Autorizados.....	18
Cláusula 6. Régimen Legal del Contrato.....	3	CAPITULO IV DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O	
Cláusula 7. Partes	4	USUARIO.....	18
Cláusula 8. Solidaridad	4	Cláusula 23. Peticiones, Quejas y Recursos	18
Cláusula 9. Publicidad.....	4	Cláusula 24. Forma de Presentación de Peticiones, Quejas y	
Clausula 10 Definición.....	4	Recursos.....	19
Clausula 11 - Condiciones de la solicitud	11	Cláusula 25. Falla en la Prestación de los Servicios.	19
Clausula 12 - perfeccionamiento.....	13	CAPITULO V FACULTADES DE AGUAVIVA S.A E.S.P .	19
CAPITULO II RÉGIMEN DE DERECHOS Y		Cláusula 26. Medidas en Caso de Incumplimiento.....	19
OBLIGACIONES	13	Cláusula 27. Suspensión.	20
Cláusula 13. Derechos y Obligaciones.....	13	Cláusula 28. Corte de los Servicios.	21
Cláusula 14. Derechos del Suscriptor y/o Usuario.....	13	Cláusula 29. Improcedencia de la Suspensión.	22
Cláusula 15. Derechos de AGUAVIVA S.A E.S.P.	14	Cláusula 30. Reinstalación y Reconexión de los Servicios. 22	
Cláusula 16. Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario.....	14	Cláusula 31. Cobro de Intereses.....	22
Cláusula 17. Obligaciones de AGUAVIVA S.A E.S.P.....	14	CAPITULO VI MODIFICACIÓN, CESIÓN Y	
		TERMINACIÓN DEL CONTRATO	23
		Cláusula 32. Modificación	23

Cláusula 33. Cesión.....	23
Cláusula 34. Terminación.	23
Cláusula 35. Solución de Controversias.....	23
CAPITULO VII CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
.....	23
Cláusula 36. Instalaciones Internas.	23
Cláusula 37. Propiedad de las Conexiones.....	24
Cláusula 38. Acometidas.....	24
Cláusula 39. Medición.....	24
Cláusula 40. Condiciones de Calidad.....	29

Persona Prestadora: **AGUAVIVA S.A E.S.P**
NIT: **900.010.387-2**
Dirección: **Calle 1 Carrera 4ª Barrio Minuto de Dios**
Municipio: **Restrepo (Meta)**

CAPITULO 1. DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1. objeto. El presente Contrato de Servicios Públicos tiene por objeto que AGUAVIVA S.A E.S.P., preste los servicios de acueducto y alcantarillado al suscriptor y/o usuario del inmueble ubicado en el perímetro urbano, áreas de expansión urbana establecidas en el PBOT vigente. y áreas rurales específicas, en el municipio de Restrepo (Meta), las cuales se identifican en el anexo técnico, y en todo caso, las que se encuentren en el Plan de inversiones, siempre que las condiciones técnicas de AGUAVIVA S.A E.S.P., lo permitan, a cambio de un precio en dinero el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Cláusula 2. El Servicio. AGUAVIVA S.A E.S.P presta los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Cláusula 3. Inmueble. AGUAVIVA S.A E.S.P prestará el servicio en un inmueble:

Urbano ___ Rural ___ Suburbana ___

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

Cláusula 4. Área de Prestación del Servicio -APS. AGUAVIVA S.A E.S.P prestará los servicios en la siguiente área: En el casco urbano del Municipio de Restrepo (Meta), definido en el PBOT, zona de expansión urbana de acuerdo a plan de inversiones o concertación con urbanizadores, y área rural de acuerdo a desarrollar urbanísticos, previo cumplimiento de los requisitos legales, y que existe factibilidad técnica.

Cláusula 5. Vigencia. El contrato se pacta a término indefinido.

En el caso de término fijo el plazo será de no será superior a 2 años *so pena de que se configure abuso de posición dominante en los términos del numeral 133. 19 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994).*

Cláusula 6. Régimen Legal del Contrato. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

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

PARÁGRAFO. Las modificaciones de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderán incluidas en el mismo,

desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva y se haya efectuado la publicidad de que trata la Ley.

Cláusula 7. Partes. Son partes en el contrato AGUAVIVA S.A E.S.P y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

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

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

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

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

Igualmente, no habrá solidaridad cuando AGUAVIVA S.A E.S.P, en caso de incumplimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de las facturas de tres (3) períodos cuando sea mensual o dos (2) períodos cuando sea bimestral, no suspenda los servicios.

Cláusula 9. Publicidad. AGUAVIVA S.A E.S.P publicará la siguiente información para conocimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como a modificación del mismo.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.
3. Las tarifas vigentes.
4. El Plan de Inversiones proyectado, cuando aplique.
5. 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 875 de 2017, o la que la modifique, adicione o aclare.
6. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.

Clausula 10 Definición: Para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 o aquellas disposiciones que la modifiquen, complementen, deroguen o reglamenten, se entiende que las siguientes expresiones significan:

10.1.- Acometida de acueducto: Derivación de la red de local del servicio que se conecta al registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

10.2.- Acometida de alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta el colector de la red local.

10.3.- Acometida clandestina O irregular: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Empresa.

10.4.- Aforo de agua. Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. (Ley 142 de 1994, artículo 146, Inciso 2do)

10.5.-Anomalía: irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afecten el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.

10.6.- Área común: Es toda distribución de la red hidráulica y aquellos depósitos para almacenamiento de agua potable en el espacio existente entre las viviendas agrupadas físicamente o en bloques cerrados, en las cuales se conjugan zonas de recreación, zonas de uso social, zonas verdes, parqueaderos, pasillos, sótanos y azoteas.

10.7.- Asentamiento subnormal: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. (Decreto 1077 de 2015)

10.8.- Cámara del registro: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios. (Decreto 1077 de 2015)

10.9.- Caja de Inspección o registro de aguas residuales: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular. (Decreto 1077 de 2015)

10.10.- Cargo Fijo: Es el valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso. (Resolución CRA 271 de 2003)

10.11.- Cargo por aporte de conexión: Es el valor que la empresa del servicio público puede cobrar al suscriptor por la conexión del inmueble al sistema o red existente y debe corresponder a los costos directos de conexión del usuario al servicio.

10.12.- Catastro de usuarios: Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores. (Resolución CRA271 de 2003)

10.13.- Caudal: Es el volumen de agua que pasa por unidad de tiempo. Referido a un medidor, es el cociente obtenido entre el volumen de agua que circula a través de un medidor de agua y el tiempo que le toma hacerlo. (Resolución CRA 271 de 2003)

10.14.- Costos Directos de Conexión: Son los costos en que debe incurrir la entidad prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red existente por conceptos de medidor, materiales, Lambián so

10.15.- Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. (Decreto 1077 de 2015)

10.16.- Conexión temporal: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente. (Decreto 1077 de 2015).

10.17.- Conexión errada de alcantarillado: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de aguas residuales. (Decreto 1077 de 2015)

10.18.- Consumo medido: Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro o lectura actual y el registro o lectura anterior del medidor. (Decreto 1077 de 2015)

10.19.- Consumo Básico: Es aquel que se destina a satisfacer las necesidades básicas de las familias. Para cada servicio, el consumo básico será el que defina la CRA. Hasta tanto no se expidan normas que lo modifiquen el valor del consumo básico va de 0 a 16 m³ por suscriptor mes. (Resolución CRA 750 de 2016)

10.20.- Consumo Complementario: Es el consumo ubicado entre 16 m³ y 32 m³ mensuales. (Resolución CRA 750 de 2016)

10.21.- Consumo estimado: Es el consumo calculado para un periodo determinado de acuerdo con las posibilidades que permite la ley 142 y la regulación para acueducto y saneamiento básico.

10.22.- Consumo mixto: Es el consumo del inmueble que contiene dentro del mismo periodo de facturación días sin medición y días con medición; tiene lugar cuando dentro de ese periodo de facturación sea instalado un equipo de medida y en base a los días medidos se calcule el periodo completo, aplicando la siguiente fórmula:

Y = Días sin medición.

X= Días con medición.

P = Periodo de facturación.

Ejemplo: P= 30 días.

Y = 10 Días.

X= 20 Días.

10.23.- Consumo Suntuario: Es el consumo mayor a 32 m³ mensuales (Resolución CRA 750 de 2016)

10.24.- Consumo promedio: Consumo determinado con base en el consumo histórico válido medido en los últimos seis periodos de Consumo promedio: Consumo determinado con base en el consumo histórico válido medido en los últimos seis periodos de facturación de un inmueble o con base en los periodos anteriores de usuarios en circunstancias similares. (Ley 142 de 1994)

10.25.- Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión y taponamiento de la acometida. (Decreto 1077 de 2015)

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

10.27.- Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión y retiro de la acometida.

10.28.- Costos adicionales de facturación conjunta: Son los que se generan como resultado de la facturación conjunta del proceso periódico de facturación. Estos costos estarán a cargo del solicitante, en caso de ser prestado el servicio de facturación por un tercero, éste deberá ofrecer las mismas condiciones económicas y comerciales de la persona prestadora concedente a la persona prestadora solicitante y ésta acogerse a ellas.

10.29.- Costos de facturación: Son aquellos en que incurre la persona

prestadora del servicio público domiciliario, para generar la factura, distribuirla a sus usuarios y hacer el recaudo. (Resolución CRA 271 de 2003).

10.30.- Desincentivo: Medida transitoria adoptada para promover el uso eficiente del agua y desincentivar su consumo excesivo, a partir de los topes en metros cúbicos estipulados en las Resoluciones emitidas por la CRA, los cuales serán cobrados conforme a lo consagrado en la normatividad vigente.

10.31.- Derivación fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Decreto 1077 de 2015)

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

con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994. (Resolución CRA 375 de 2006)

10.33.- Estratos subsidiables. Se consideran •subsidiables los usuarios pertenecientes a los estratos 1 y 2. Se podrán asignar subsidios al estrato 3, en caso de cobertura efectiva del servicio mayor al 95% en la localidad para la cual se hace el aporte, a la fecha en la cual éste se realiza. (Resolución CRA 271 de 2003).

10.34.- Estudios particularmente complejos: Son aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio, que, dada las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la Empresa prestadora.

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

10.36.- Fuga imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interna de un inmueble que se detecta

únicamente mediante instrumentos técnicos apropiados tales como geófonos; no detectable directamente por los sentidos.

10.37.-Fuga perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

10.38.- Factura conjunta. Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el parágrafo del Artículo 147 de Ley 142 de 1994.

10.39.- Independización del servicio: Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.

10.40.- Inquilinato: Edificación ubicada en los estratos bajo (bajo (I), bajo (II), medio bajo (III)) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios. (Decreto 1077 de 2015)

10.41.- Instalación interna de acueducto del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que terminan en puntos potables con grifos incorporados que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

10.42.- Instalaciones interna de alcantarillado del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el

sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

10.43.- Instalaciones legalizadas: Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.

10.44.- Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.

10.45.- Interrupción del servicio: Se entiende por interrupción en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, la no disponibilidad de los servicios en forma permanente o temporal derivada del incumplimiento del contrato. (Resolución CRA 271 de 2003)

10.46.-Lectura: Registro del consumo en metros cúbicos que marca el medidor.

10.47.-Macromedidor: Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de acueducto (captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros).

10.48.- Medición: Sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto. (Resolución 0330 del 2017)

10.49. -Medidor: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un solo contrato (micromedidor); colectivo, cuando mide consumos realizados por suscriptores multiusuarios (macromedidor). (Decreto 1077 de 2015)

10.50.-Multiusuario: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes (Decreto 1077 de 2015)

10.51.-Período de facturación: Es el tiempo durante el cual se prestan los servicios que se cobran. Para los efectos de este contrato fluctuará entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días. (Resolución CRA 151 del 2000).

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

10.53.- Promedio histórico: Es el cálculo obtenido de la suma de los consumos registrados por el inmueble en los últimos seis (6) periodos de facturación y dividido entre seis (6). (Resolución CRA 151 de 2001).

10.54- Promedio estrato y/o uso: Es el cálculo que se realiza con base en las circunstancias similares, y se calcula de acuerdo al promedio de los últimos seis meses.

10.55.- Pila pública: Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias. (Decreto 1077 de 2015).

10.56.- Queja: Mecanismo de defensa por el cual el usuario o suscriptor, pone de manifiesto su inconformidad ante Empresa, con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o

su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

10.57.- Reclamación: Es una actuación preliminar del suscriptor, usuario y/o consumidor, mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión al respecto, de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las disposiciones reglamentarias y en el presente Contrato. (Ley 142 de 1994, artículo 154)

10.58.- Reconexión: Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

10.59.- Recurso: Es un instrumento jurídico que tiene a su disposición el usuario para expresar sus inconformidades respecto de las decisiones que adopte la Empresa, para que se revise la respuesta inicial y en consecuencia se confirme, modifique, aclare o revoque la decisión, siempre que las mismas afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Ley 142 de 1994, artículo 154).

10.60.- Red de distribución de acueducto: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.

10.61.- Red de alcantarillado: Conjunto de tuberías accesorios o estructuras o equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

10.62.- Reinstalación: Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido.

10.63.- Revisión previa: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la Empresa para detectar las causas de las desviaciones significativas en los consumos según el patrón o promedio de consumo histórico normal de cada usuario o por cuenta de las incidencias que los lectores reporten en la toma de lectura.

10.64.- Revisión Técnica: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la empresa para determinar el estado de la medición, acometida y demás instalaciones que hagan parte de las redes internas.

10.65.- Saneamiento Básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Ley 142 de 1994, Artículo 14, Numeral 19)

10.66.- Servicio de uso comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 1077 de 2015)

10.67.- Servicio de uso especial: Es el que se presta a hospitales, clínicas, puestos y centros de salud, y a los centros educativos y asistenciales sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio. (Decreto 1077 de 2015).

10.68 Servicio de uso industrial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden. (Decreto 1077 de 2015).

10.69.- Servicio No Residencial: Es el servicio que se presta a la persona natural o jurídica que se beneficia de los servicios

objeto del presente contrato que no son clasificados como usuarios comerciales, industriales, oficiales o especiales, y no clasificados como residenciales, toda vez que el uso del inmueble está destinado a otros fines. Sin embargo, para efectos de aplicación de tarifas se tiene como usuario de Servicio comercial.

10.70.- Servicio de uso oficial: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianitos, orfanatos de carácter oficial. (Decreto 1077 de 2015).

10.71.- Servicio regular: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual. (Decreto 1077 de 2015).

10.72.- Servicio residencial: Es el servicio que los presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. (Decreto 1077 de 2015).

10.73.- Servicio Temporal: Es el que se presta en obras de construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa. (Decreto 1077 de 2015).

10.74.- Servicio público domiciliario de acueducto: Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición, así como la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

10.75.- Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades

complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

10.76.- Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se realiza. De acuerdo con la Ley 142 de 1994 se podrán dar subsidios por parte del estado como inversión social a los suscriptores y usuarios de los estratos 1 y 2 y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la CRA. (Decreto 1077 de 2015)

10.77.- Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de servicio público. (Decreto 1077 de 2015)

10.78.- Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Ley 142 de 1994, artículo 14, numeral 32).

10.79.- suspensión: interrupción temporal del servicio de acueducto por falta de pago oportuno, por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la ley 142 de 1994, en el decreto 1077 de 2015, y en las demás normas concordantes.

10.80.- Tarifa: Es el precio que se cobra por la prestación del servicio, el cual debe reflejar los costos en los que incurrió la prestadora para prestar el servicio.

10.81. Tarifa Base: Es la resultante de la utilización de la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. /Resolución CRA271 de 2003).

10.82.- Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato: Son las personas que habitan o utilizan un inmueble, que son consumidores del servicio que se prestó en

virtud del presente contrato, pero que no son suscriptores o usuarios obligados por el CSP.

10.83.- Unidad habitacional: Unidad independiente, destinada principalmente a vivienda y que consta como mínimo de una habitación, un baño y cocina.

Se entiende "comunicación interna", como todo acceso total y definido entre las partes básicas que conforman una unidad habitacional (sala, comedor, dormitorios, baños y cocina). Cuando la comunicación entre inmuebles se da por el patio, no se tiene en cuenta, ya que el patio de un predio hace parte del arca común de todo inmueble.

10.84.- Unidad no habitacional: unidad independiente, cuyo uso principal es institucional, oficial, comercial o industria.

10.85.- Usuarios: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Decreto 1077 de 2015 y la Ley 142 de 1994).

10.86.- Vertimiento Líquido: Descarga final a un cuerpo de agua, a un alcantarillado o al suelo, de cementos, sustancias o compuestos contenidos con un medio líquido. (Decreto 3930 de 2010, Artículo 1).

10.87.- Vivienda Mínima: Unidad básica de vivienda que goza de un espacio de uso múltiple cocina, baño, lavadero de ropas y adicionalmente como mínimo, una alcoba.

Clausula 11 - Condiciones de la solicitud: La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de LA EMPRESA, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad

inequívoca del suscriptor potencial, y a la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, el funcionario dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto.

Los formularios se ofrecerán gratuitamente a los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

Estos estudios deben estar plenamente justificados por la Empresa y a disponibilidad de las verificaciones que realice la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

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

La Empresa, podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial, para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. En este caso, la ESP remitirá copia de la misma a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los análisis que sustenten tal decisión y demás soportes para su respectivo aval.

En caso de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios encuentre probados los argumentos del prestador, comunicarlo al solicitante y al ente territorial para los efectos establecidos en el artículo 50 de la Ley 1537 de 2012, así como para dar cumplimiento a las inversiones previstas en materia de servicios públicos en los programas de ejecución de los planes de ordenamiento territorial. (Decreto 1077 de 2015).

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

Parágrafo primero-requisitos para la conexión del servicio:

Todo solicitante del servicio deberá suministrar de manera general la siguiente información:

1. Nombre del solicitante y documento que lo identifique
2. Dirección del inmueble
3. Documento que acredite la calidad con que actúa (certificado de tradición, escritura de registro de posesión o copia del contrato de arrendamiento)

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

Clausula 12 - perfeccionamiento: El CSP se perfecciona cuando la Empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la Empresa prestadora y las disposiciones vigentes que resulten aplicables. 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.

CAPITULO II RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

Cláusula 13. Derechos y Obligaciones. Son derechos y obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y de AGUAVIVA S.A E.S.P todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas

que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

Cláusula 14. Derechos del Suscriptor y/o Usuario. Son derechos del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los siguientes:

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

10. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.

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

Cláusula 15. Derechos de AGUAVIVA S.A E.S.P. Son derechos de AGUAVIVA S.A E.S.P los siguientes:

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

Cláusula 16. Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario. Son obligaciones del suscriptor y/o usuario los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación de los servicios, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para AGUAVIVA S.A E.S.P o los demás miembros de la comunidad.
3. Informar, de inmediato, a AGUAVIVA S.A E.S.P, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de

los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

4. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si recibe el servicio público domiciliario de alcantarillado).

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

Cláusula 17. Obligaciones de AGUAVIVA S.A E.S.P. Son obligaciones de AGUAVIVA S.A E.S.P las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que a modifique, adicione, sustituya o derogue.
3. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir, libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.

4. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.
5. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
6. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
7. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
8. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
9. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
10. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión de los servicios.
11. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si presta el servicio público domiciliario de alcantarillado)
12. Incluir las metas definidas en el contrato de Asociación Público Privada para los niveles de servicio y estándares de calidad, así como las que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, cuando tales contratos apliquen.

13. Mantener a reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al *habeas data*.

CAPITULO III COBRO DE LOS SERVICIOS

Cláusula 18. Facturación de los Servicios. AGUAVIVA S.A E.S.P facturará los servicios de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

La factura contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora en este caso AGUAVIVA S.A E.S.P y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.

10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si a facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.

12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.

13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.

14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

prestadora de los servicios de saneamiento básico, lo anterior, por cuanto de conformidad con el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996 "Las entidades que presten servicios públicos domiciliarios, exclusivamente podrán cobrar tarifas por concepto de la prestación de estos servicios y de los otros servicios públicos domiciliarios de que trata la Ley 142 de 1994. En este último evento, previa celebración de convenios con este propósito.

En cualquier caso, AGUAVIVA S.A E.S.P deberá discriminar los conceptos y valores cobrados.

Las deudas a favor de AGUAVIVA S.A E.S.P podrán cobrarse, ejecutivamente, ante la jurisdicción ordinaria o mediante el proceso administrativo de cobro coactivo cuando la persona prestadora sea de naturaleza oficial o mixta, en este caso AGUAVIVA S.A E.S.P tiene naturaleza oficial.

Cláusula 19. Entrega de la Factura. AGUAVIVA S.A E.S.P entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

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

Periodicidad: Mensual.

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

AGUAVIVA S.A E.S.P entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO informará de tal hecho a AGUAVIVA S.A E.S.P.

AGUAVIVA S.A E.S.P entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, cuando este lo solicite y cuente con micromedidor.

Cláusula 20. Pago de la Factura. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pagará oportunamente las facturas. En caso de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no reciba oportunamente la factura, solicitará a AGUAVIVA S.A E.S.P una única copia física gratis. El hecho de no recibir la factura no exonera al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del pago, salvo que AGUAVIVA S.A E.S.P no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no pague la factura en el término de un (1) periodo de facturación, dará derecho a AGUAVIVA S.A E.S.P a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

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

Parágrafo 1. En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRA No. 413 de 2006 y la Ley 1266 de 2008 o las que las modifiquen, aclaren o sustituyan, solo cuando el USUARIO haya manifestado su consentimiento expreso, AGUAVIVA S.A E.S.P podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho consentimiento será manifestado por el USUARIO en documento independiente de este contrato.

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

Cláusula 21. Consumos Dejadados de Facturar. AGUAVIVA S.A E.S.P podrá recuperar los consumos dejados de facturar de acuerdo con el artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, cuyos consumos se recuperaran con base en los siguiente métodos de estimación:

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

Cláusula 22. Cobros No Autorizados: AGUAVIVA S.A E.S.P no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, AGUAVIVA S.A E.S.P no podrá cobrarle al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

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

CAPITULO IV DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Cláusula 23. Peticiones, Quejas y Recursos. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar, ante AGUAVIVA S.A E.S.P, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por AGUAVIVA S.A E.S.P.

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

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo 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.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante AGUAVIVA S.A E.S.P, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que

resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

AGUAVIVA S.A E.S.P no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al SUScriptor Y/O USUARIO la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

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

Cláusula 24. Forma de Presentación de Peticiones, Quejas y Recursos. El suscriptor y/o usuario podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención de AGUAVIVA S.A E.S.P, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

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

Dirección: Calle 1 Carrera 5ª Barrio Minuto de Dios

Municipio: Restrepo

Departamento: Meta

Teléfono: 315 690 39 53

Página web: www.aguavivaesp.gov.co

Correo electrónico: aguaviva.saesp@hotmail.com

Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a 12:00 Pm y 14:00 a 16:00 PM.

Cargo del funcionario que resuelve: Área Comercial

Cláusula 25. Falla en la Prestación de los Servicios. El incumplimiento de AGUAVIVA S.A E.S.P en la prestación continua de los servicios se denomina falla en la prestación, y su ocurrencia le confiere al SUScriptor Y/O USUARIO el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

AGUAVIVA S.A E.S.P realizará los descuentos y reparará e indemnizará los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falla en la prestación de los servicios, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

CAPITULO V FACULTADES DE AGUAVIVA S.A E.S.P

Cláusula 26. Medidas en Caso de Incumplimiento. AGUAVIVA S.A E.S.P podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de

incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. AGUAVIVA S.A E.S.P no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

Cláusula 27. Suspensión. AGUAVIVA S.A E.S.P podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

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

- a. La falta de pago por el término de un (1) periodo de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
- b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.
- c. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de AGUAVIVA S.A E.S.P.
- d. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con AGUAVIVA S.A E.S.P.
- e. Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.

f. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de AGUAVIVA S.A E.S.P.

g. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de AGUAVIVA S.A E.S.P.

h. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.

i. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por AGUAVIVA S.A E.S.P.

j. Efectuar, sin autorización de AGUAVIVA S.A E.S.P, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.

k. Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.

l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de AGUAVIVA S.A E.S.P o de los suscriptores.

m. Impedir a los funcionarios autorizados por a persona prestadora, debidamente identificados, hacer inspecciones de las

instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

o. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios.

p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de AGUAVIVA S.A E.S.P.

q. Efectuar, sin autorización de a persona prestadora, a reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.

r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener a respectiva licencia.

s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por a persona prestadora, con cualquier otra fuente de agua.

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

a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que AGUAVIVA S.A E.S.P dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.

b. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la

diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

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

Parágrafo 2. AGUAVIVA S.A E.S.P avisará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de AGUAVIVA S.A E.S.P.

Cláusula 28. Corte de los Servicios. AGUAVIVA S.A E.S.P podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) periodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca AGUAVIVA S.A E.S.P.
3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de AGUAVIVA S.A E.S.P a realizar los cobros a que haya lugar.
4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la

suspensión obedezca a causas provocadas por la persona prestadora.

5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.

6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de a conexión temporal.

Cláusula 29. Imprudencia de la Suspensión. AGUAVIVA S.A E.S.P no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos:

- i) falla en la prestación de los servicios;
- ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y,
- iii) no facturación de los servicios.

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

1. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.

2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y/o se le haya

notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso.

Cláusula 30. Reinstalación y Reconexión de los Servicios. AGUAVIVA S.A E.S.P reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer los servicios o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte los servicios.

Parágrafo. Para el restablecimiento de os servicios suspendidos o que hayan sido objeto de corte por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, este pagará, previamente, los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra AGUAVIVA S.A E.S.P, y cumplirá as demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

Cláusula 31. Cobro de Intereses. AGUAVIVA S.A E.S.P podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratoria aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratoria aplicable será a que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, como máximo una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CAPITULO VI MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 32. Modificación. El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte de AGUAVIVA S.A E.S.P, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes. y, (iii) por decisión de autoridad competente.

Cláusula 33. Cesión. La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministran los servicios.

AGUAVIVA S.A E.S.P podrá ceder el contrato cuando, con previo aviso al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de mínimo dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Cláusula 34. Terminación. El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte de AGUAVIVA S.A E.S.P, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de este contrato.

Cláusula 35. Solución de Controversias. Las diferencias que surjan entre AGUAVIVA S.A E.S.P de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y el SUSCRIPTOR

Y/O USUARIO, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

CAPITULO VII CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Cláusula 36. Instalaciones Internas. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar a AGUAVIVA S.A E.S.P su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias AGUAVIVA S.A E.S.P para la correcta utilización de los servicios.

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

Cláusula 37. Propiedad de las Conexiones. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al SUScriptor Y/O USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato referidas a esos bienes.

Cláusula 38. Acometidas. AGUAVIVA S.A E.S.P autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. AGUAVIVA S.A E.S.P podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, AGUAVIVA S.A E.S.P podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Los SUScriptores Y/O USUARIOS comunicarán a AGUAVIVA S.A E.S.P cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe a posibilidad técnica de a prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

1. Cambio de localización de la acometida. AGUAVIVA S.A E.S.P podrá realizar cambios en la localización de la acometida y en el diámetro de la misma, así como las independizaciones a que haya lugar, previo el pago de los costos que se ocasionen por parte del SUScriptor Y/O USUARIO.

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

2. Derivación de las acometidas. El SUScriptor Y/O USUARIO no podrá derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de AGUAVIVA S.A E.S.P.

Cláusula 39. Medición. AGUAVIVA S.A E.S.P realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del SUScriptor Y/O USUARIO, la cual constituirá la base de la facturación.

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

1. Obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible, cada acometida contará con el

correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por AGUAVIVA S.A E.S.P, de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan tendrá medidor individual.

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

2. **Medidores.** AGUAVIVA S.A E.S.P podrá exigir que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y AGUAVIVA S.A E.S.P los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas:

A. Servicio de Acueducto:

Diámetro mínimo y de regla general de la acometida de Acueducto: ½ pulgada.

• **Medidores de Acueducto:**

Tipo medidor:

Velocidad:
Volumétrico
Electromagnético

Especificaciones adicionales del tipo de medidor: A medida de los avance tecnológicos que implemente Aguaviva S.A E.S.P podrá implementar adicional a los medidores convencionales, los de:

Telemetría:
Prepago:

Diámetro: ½ Pulgada

Caudal permanente (Q3): Mínimo 1.5 M3/h

Rango de medición (R): Mínimo R de 100.

B. Servicio de Alcantarillado: especificaciones técnicas:

Diámetro mínimo de la acometida de alcantarillado: 6 pulgadas.

Las redes sanitarias internas deberán estar independientes a las redes de aguas lluvias.

La medición del servicio público domiciliario de alcantarillado, será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado y se les haya exigido la instalación de medidores o estructuras de aforo. AGUAVIVA S.A E.S.P podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas

residuales, cuando el suscriptor y/o usuario se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas que utilizan el servicio de alcantarillado.

3. Instalación del medidor por primera vez. AGUAVIVA S.A E.S.P podrá determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor para los casos en que se vaya a instalar por primera vez. La instalación del equipo de medida contará con el respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el presente Contrato de Servicios Públicos.

AGUAVIVA S.A E.S.P podrá calibrar los medidores de diámetro igual o superior a 1 % pulgadas en el sitio de instalación, utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

4. Toma de lecturas y revisiones. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando AGUAVIVA S.A E.S.P lo solicite.

AGUAVIVA S.A E.S.P identificará a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

AGUAVIVA S.A E.S.P, salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor, para efectos de facturación, dejará copia del informe de visita al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

Tanto AGUAVIVA S.A E.S.P como el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrán verificar el estado de los instrumentos de medición y adoptarán precauciones eficaces para que no se alteren.

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

Para el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO temporal, AGUAVIVA S.A E.S.P podrá exigir la ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y a revisión de control.

5. Verificación de la condición metrológica de los medidores. AGUAVIVA S.A E.S.P asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

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

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

6. Calibración de Medidores. AGUAVIVA S.A E.S.P efectuará, directamente o a través de terceros, y utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

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

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

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

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

AGUAVIVA S.A E.S.P podrá autorizar la independización de los servicios, en caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución de las adecuaciones técnicas requeridas por parte de los beneficiarios.

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

El SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de AGUAVIVA S.A E.S.P, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, AGUAVIVA S.A E.S.P podrá hacerlo por cuenta del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO.

AGUAVIVA S.A E.S.P entregará el medidor reemplazado al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, AGUAVIVA S.A E.S.P lo requiera por un tiempo.

11. Retiro del Medidor. AGUAVIVA S.A E.S.P comunicará al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO dejará las constancias que considere necesarias. Los

datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, quien deberá firmarla.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cláusula 40. Condiciones de Calidad. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

a. La calidad de agua potable suministrada por AGUAVIVA S.A E.S.P cumplirá o señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

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

c. AGUAVIVA S.A E.S.P prestará el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas día.

d. AGUAVIVA S.A E.S.P prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución entre 8 a 10 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

Cláusula 41. Metas del servicio público domiciliario de acueducto.

AGUAVIVA S.A E.S.P compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos 12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, para el primero segmento, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio.

Anexo 1: Metas del servicio público domiciliario de Acueducto

Corresponde a las metas establecidas en la metodología tarifaria vigente, partiendo desde el año base.

Anexo 2: Área de Prestación del Servicio – APS

La línea roja delimita la zona donde existe una factibilidad del servicio público de acueducto y alcantarillado respectivamente, las zonas subrayadas en azul y en concordancia con el mapa de redes, corresponde al área donde existe disponibilidad inmediata de estos servicios públicos domiciliarios.

Anexo 3. Área rural específica – condiciones particulares.

El área rural específica se encuentra determinada en el mapa del anexo 3, y por pertenecer al área rural la disponibilidad se encuentra supeditada a las condiciones particulares de dicha área.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de AGUAVIVA S.A E.S.P, el día 07 de Septiembre del 2022.

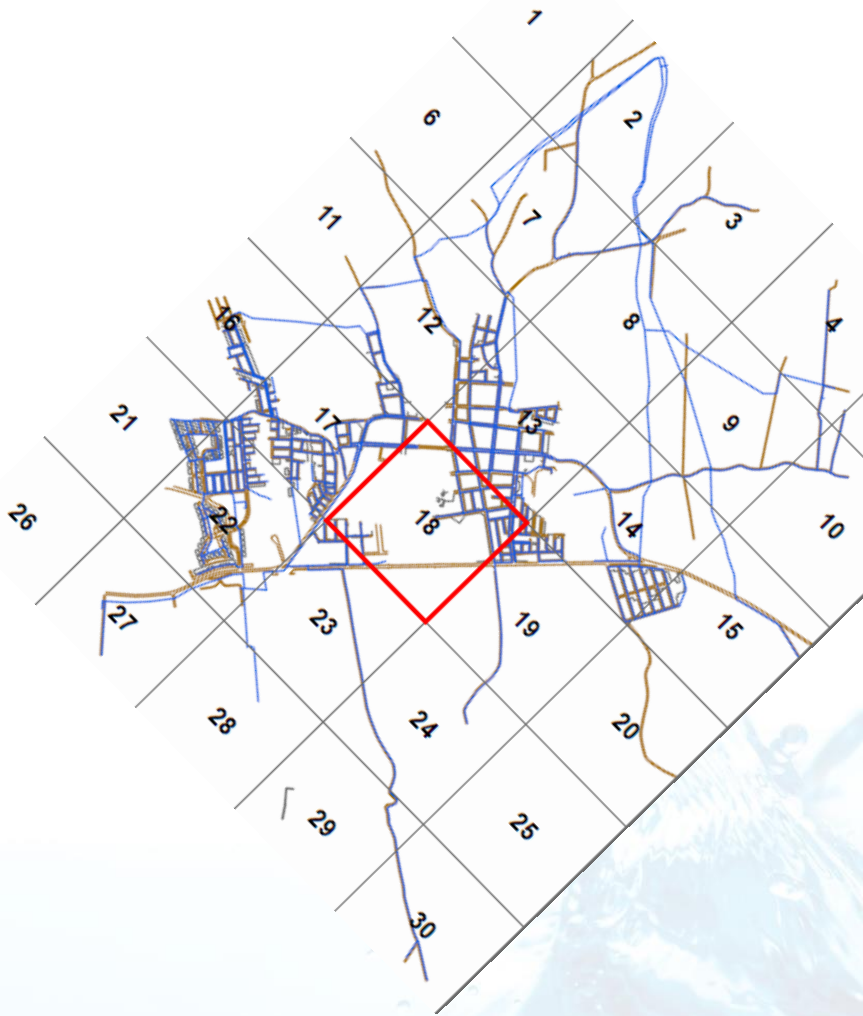
HEIDY JINET GUEVARA

Gerente AGUAVIVA S.A E.S.P

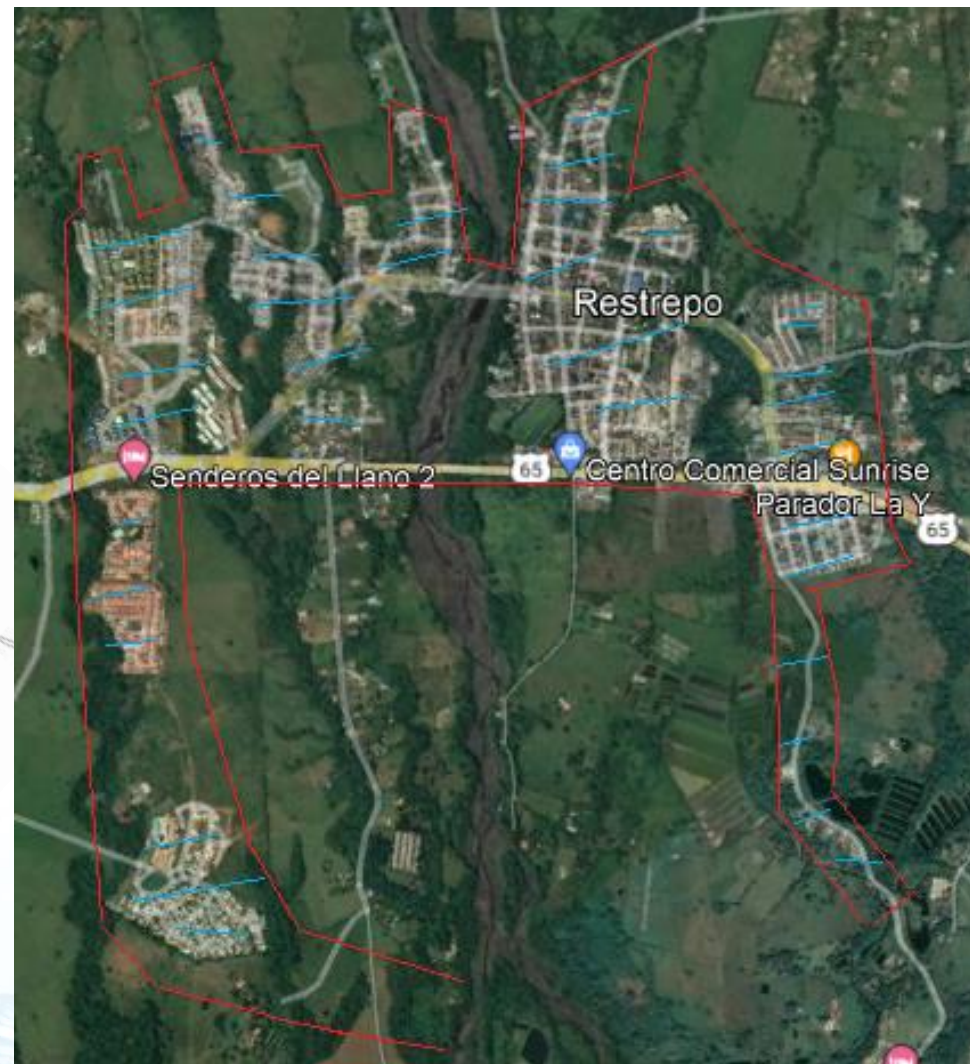
ANEXO 1: Metas del servicio público domiciliario de Acueducto

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5
Micromedición	4048	100%	86%	90%	92%	94%	96%	100%
Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	360	Maximo 10 dias sin servicio al año (97,26% de continuidad anual)	15 dias 95,83%	13 dias 96,3%	11 dias 96,83%	10 dias 97,26%	9 dias 97,5%	8 dias 97,9%

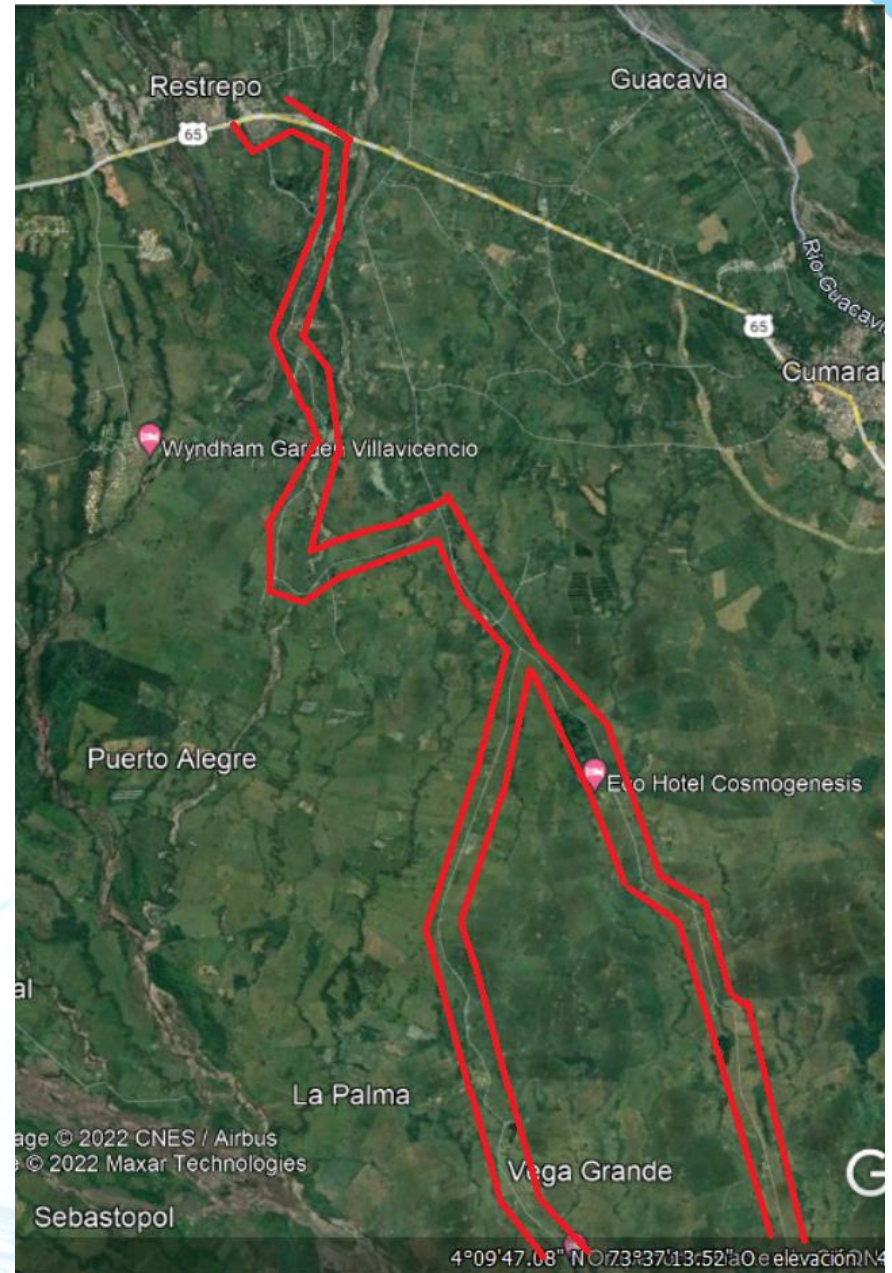
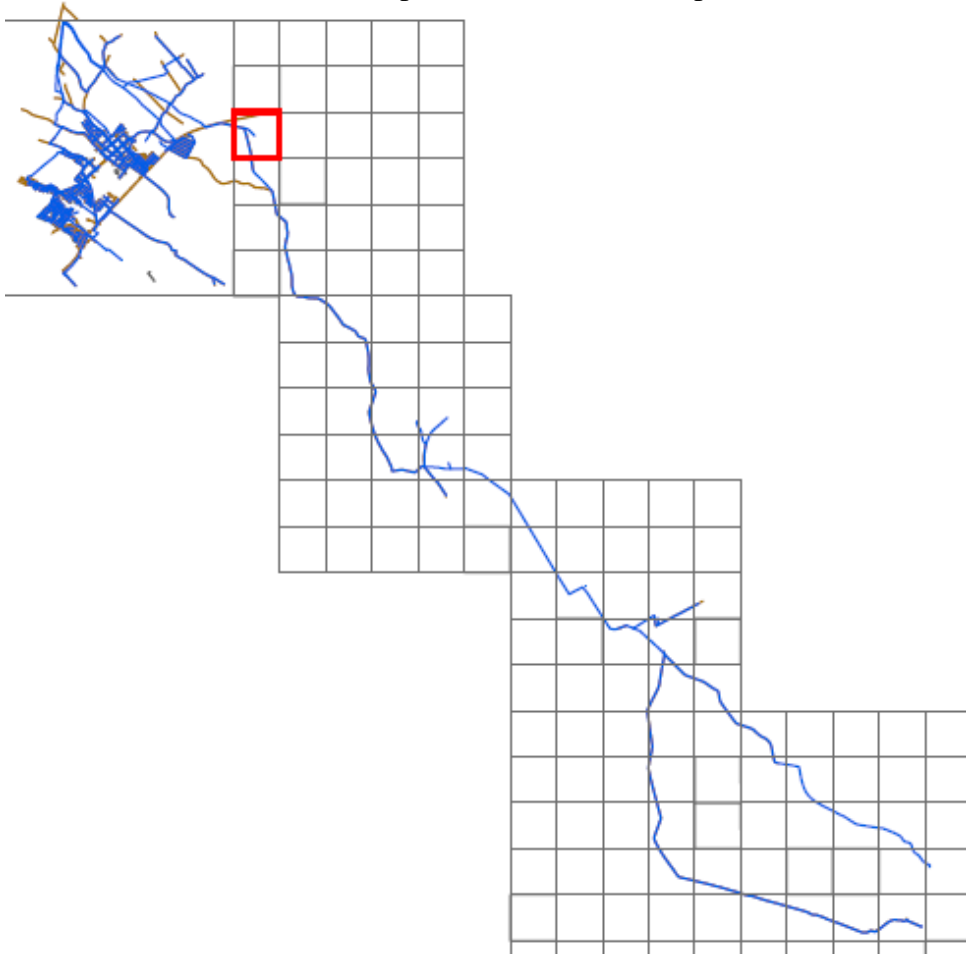
Anexo 2: Área de Prestación del Servicio – APS - Acueducto



Anexo 2: Área de Prestación del Servicio – APS –
Alcantarillado



Anexo 3. Área rural específica – condiciones particulares



Area Rural Especifica - Condiciones Particulares.

Frente a la capacidad en el perímetro urbano como lo establece el decreto 3050 de 2013, es la existencia de recursos técnicos y económicos, en tal sentido el otorgamiento de la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado, al encontrarse en el perímetro urbano no se podrá argumentar la falta de capacidad, para negar la disponibilidad inmediata de este servicio, por lo anterior el área rural está condicionado a los recursos técnicos y económicos con los que cuente AGUAVIVA S.A E.S.P en un tiempo determinado, y las condiciones pueden mejorar en la medida que dentro de los desarrollos urbanísticos o constructivos se brinden las condiciones económicas y técnicas necesarias para garantizar la continuidad y calidad del servicio en un área rural determinada, sin desmejorar el estándar de continuidad del perímetro urbano.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2.3.1.3.2.1.3, frente a la solicitud de servicios y vinculación como usuarios, se establece que los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, *“salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.”*

Cuando no exista disponibilidad del servicio público de alcantarillado, por parte de AGUAVIVA S.A E.S.P u otro prestador, y el urbanizador, constructor, suscriptor y/o usuario

solicite la factibilidad y/o disponibilidad del servicio público de acueducto, deberá acreditar que la alternativa que plantea para el manejo de aguas residuales no afecta a la comunidad, dicha acreditación deberá tramitarse ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

Los proyectos urbanísticos que soliciten la factibilidad de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, deberán dar trámite a lo dispuesto en el manual de constructores y urbanizadores adoptado por AGUAVIVA S.A E.S.P.

El área rural específica, deberá cumplir con las condiciones especiales establecidas en la normativa vigente y las dispuestas por la secretaria de planeación del Municipio de Restrepo (Meta), frente los desarrollos urbanísticos o proyectos constructivos en esta área, en concordancia con el PBOT.