

**CONTRATO DE CONDICIONES  
UNIFORMES**

**Acueducto Metropolitano de  
Bucaramanga S.A. E.S.P.**

**-amb S.A. E.S.P.-**

## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Cláusula Primera. OBJETO

El Contrato tiene por objeto que el **amb**, en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble rural o urbano, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

El área geográfica en la cual el **amb** ofrece prestar el servicio domiciliario de acueducto comprende principalmente a inmuebles urbanos de los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

#### Cláusula Segunda. Definiciones

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

1. **Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
2. **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3. **Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
4. **Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que el amb entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes

al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

5. **Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte del amb en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la CRA.
6. **Reconexión:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.
7. **Reinstalación:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido.
8. **Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
9. **Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que el amb recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994 se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2 y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
10. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos.
11. **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
12. **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
13. **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

### Cláusula Tercera. Partes del CCU

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

### Cláusula Cuarta. Solidaridad de las partes

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

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

#### **Cláusula Quinta. Régimen legal del CCU**

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

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

#### **Cláusula Sexta. Vigencia del CCU**

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

#### **Cláusula Séptima. Condiciones del suscriptor y/o usuario**

El amb está dispuesta a celebrar el CCU para la prestación del servicio de acueducto; y por tanto, a tener como suscriptor o usuario a cualquier persona capaz, natural o jurídica, que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren la cláusula PRIMERA y OCTAVA del presente CCU.

#### **Cláusula Octava. Solicitud del Servicio**

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

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

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

El amb, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CCU, 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.

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

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

### **Cláusula Novena. Celebración y perfeccionamiento del CCU**

El CCU se perfecciona cuando la persona prestadora 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 persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CCU, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio de acueducto objeto del presente Contrato de Condiciones Uniformes.

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

### **Cláusula Décima. Publicidad del CCU**

El presente contrato será objeto de adecuada publicidad por parte del amb para su conocimiento por parte de suscriptores o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

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

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

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

## CAPITULO II

### DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

#### Cláusula Décima Primera. Obligaciones del amb

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

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la Cláusula Octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, el amb otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula Décimo Novena del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11. Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CCU, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por el amb, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.
14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 para la amortización de los aportes de conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a (3) años.
17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por el amb que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. El amb deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente contrato.
20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución

Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, el amb deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
23. Aplicar al usuario y/o suscriptor de uso residencial el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del

informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
31. Constituir una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta el amb.

#### **Cláusula Décima Segunda. Obligaciones del suscriptor o usuario**

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

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato al amb sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: contratos provisionales para la realización de una obra, puestos feriales, y en general contratos que por su destino tengan carácter temporal o limitados en el tiempo.
11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al

suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
16. Vincularse al servicio de acueducto, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
17. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
18. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

#### **Cláusula Décimo Tercera. Derechos de las partes.**

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

#### **Cláusula Décimo Cuarta. Derechos del amb en el CCU**

Sin perjuicio de los demás derechos consagrados en la normativa vigente, constituyen derechos del **amb**:

1. Cobrar de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el

consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994

5. Imponer sanciones por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto, conforme a la normatividad vigente.

#### **Cláusula Décimo Quinta. Derechos del suscriptor y/o usuario**

Sin perjuicio de los demás derechos consagrados en la normativa vigente constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y al derecho de defensa de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP
3. A no ser discriminado por el amb. Los usuarios tienen derecho a obtener un tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no este en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de consumos reales. La medición de consumos se realizara de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de mas de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. 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.
10. 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.
11. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando el amb aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

13. A reclamar en contra del uso asignado por el amb al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
15. A ser protegido contra el abuso de la posición dominante contractual del amb.
16. 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.
17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida a recibir, del amb, 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.
21. A solicitar al amb, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectuó las recomendaciones que

considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte del personal técnico.

22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar asesoría y /o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión los equipos de medida e instalaciones internas.
23. A la participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.
24. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicita el suscriptor y/o usuario.
26. A que el consumo se le afore o se le mida.
27. A que no se le suspenda el servicio, y/o que ni se le cobre reinstalación ó reconexión cuando demuestre que efectuó oportunamente el pago.

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presenta cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso

referido en el presente párrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

## **CAPITULO III**

### **FACTURACION**

#### **Cláusula Décimo Sexta. Principio general de facturación.**

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

#### **Cláusula Décimo Séptima. Contenido de la Factura**

La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.

6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.

7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

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

11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

### **Cláusula Décima Octava. Facturación y pago de otros cobros y servicios.**

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

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

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

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

**Parágrafo 2°.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones

aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

#### **Cláusula Décima Novena. Periodo de facturación y expedición de la factura**

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

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

#### **Cláusula Vigésima. Sitio de Entrega de la factura**

En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

#### **Cláusula Vigésima Primera. Imposibilidad de medición**

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

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) periodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) periodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) periodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) periodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

Parágrafo 1°. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2°. 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 esta.

## CAPITULO IV

### Cláusula Vigésimo Segunda. Cobro de sumas adeudadas.

Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora 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.

## SUSPENSION Y REINSTALACION DEL SERVICIO

### Cláusula Vigésimo Tercera. Suspensión del servicio

Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

**1. Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello el amb y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita el amb, y el suscriptor y 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 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 del amb; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

**2. Suspensión en interés del servicio:** El amb podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del servicio en los siguientes casos:

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

- b) Suspensión para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- c) Por orden de autoridad competente.

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

- a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994;
- b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora;
- c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Persona prestadora;
- d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la persona prestadora;
- e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio;
- f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos;

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

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

i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios;

j) Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décimo primera de este contrato;

k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;

l) Conectar equipos sin la autorización de la persona prestadora a las acometidas externas;

m) Efectuar sin autorización de la persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;

n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio;

ñ) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario;

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

p) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

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

#### **Cláusula Vigésimo Cuarta. Imprudencia de la suspensión**

No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora:

1. 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 ó las normas que la modifiquen, adicionen ó reformen.
2. Haya entregado de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.

3. No facturó el servicio prestado.

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

#### **Cláusula Vigésimo Quinta. Procedimientos para suspensión.**

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

#### **Cláusula Vigésimo Sexta. Reinstalación del servicio**

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

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

## CAPITULO V

### OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

#### Cláusula Vigésimo Séptima. Sanciones.

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

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

- a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;
- b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 29 del Decreto 302 de 2000;
- c) Intereses moratorios en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

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

- a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;
- b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

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

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

#### Cláusula Vigésimo Octava. Procedimiento para la imposición de sanciones derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.

Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, el amb S.A. E.S.P. deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

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

### **Cláusula Vigésimo Novena. Cobro intereses de mora**

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

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés por mora no podrá superar el 1 ½ veces del interés bancaria corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

### **Cláusula Trigésima. Reporte a las centrales de riesgo**

El amb podrá, siempre que el propietario, suscriptor o usuario haya otorgado su consentimiento expreso, informar a las entidades que manejen y/o administren bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

### **Cláusula Trigésima Primera. Garantías Exigibles**

El amb podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

### **Cláusula Trigésima Segunda. Falla en la prestación del servicio**

El incumplimiento del amb en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico I, se denomina falla de la prestación del servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento del cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

## CAPITULO VI

### PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

#### **Cláusula Trigésima Tercera. Peticiones, quejas, y recursos**

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario.

La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

#### **Cláusula Trigésima Cuarta. Procedencia**

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

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

#### **Cláusula Trigésima Quinta. Requisitos de las peticiones.**

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 y de la dirección.

3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.

4. Las razones en que se apoya.

5. La relación de documentos que se acompañan, y

6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

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

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

#### **Cláusula Trigésima Sexta. Decisión de peticiones verbales**

Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible.

Cuando no se puedan resolver en estas condiciones se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula trigésima quinta (35) y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este lo solicita.

### **Cláusula Trigésima Séptima. Solicitud de información adicional.**

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

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

### **Cláusula Trigésima Octava. Peticiones incompletas**

Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición,

dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

### **Cláusula Trigésima Novena. Rechazo de las peticiones.**

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

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

### **Cláusula Cuadragésima. Recursos**

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

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

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice la persona

prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del amb.

El funcionario encargado de resolverlo será el Coordinador de Peticiones, Quejas y Recursos.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

7. La persona prestadora 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 Contencioso Administrativo.

8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del

promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

#### **Cláusula Cuadragésima Primera. Término de respuestas**

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

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten

pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

### **Cláusula Cuadragésima Segunda. Notificaciones y Comunicaciones**

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

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

## **CAPITULO VII**

### **MODIFICACIONES Y TERMINACION DEL CONTRATO**

#### **Cláusula Cuadragésima Tercera. Modificaciones.**

El presente CCU sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

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

#### **Cláusula Cuadragésima Cuarta. Terminación del contrato**

Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

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

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora 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 persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la persona prestadora 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 la cláusula 23 dentro de un periodo de dos (2) años.

3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora 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 persona prestadora.

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

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

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

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

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

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

## CAPITULO VIII

### DISPOSICIONES FINALES

#### **Cláusula Cuadragésima Quinta. Cesión del CCU**

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

Sin perjuicio de lo anterior el amb conservará el derecho de 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 autorizan salvo acuerdo especial entre las partes de este contrato.

El amb podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente el amb podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos meses, no haya sido recibida manifestación explícita al respecto.

#### **Cláusula Cuadragésima Sexta. Propiedad de las conexiones domiciliarias.**

Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al

cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la persona prestadora construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

#### **Cláusula Cuadragésima Séptima. Acuerdos especiales.**

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

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

#### **Cláusula Cuadragésima Octava. Solución de controversias derivadas del CCU**

Las diferencias que surjan entre el amb y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo

anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

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

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

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

### **Cláusula Cuadragésima Novena. Anexo Técnico**

Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio de acueducto, el cual contiene:

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

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

3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.

4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

## ANEXO I

### CUESTIONES TÉCNICAS

#### **Cláusula Primera. Zona de aplicación del CCU**

El presente CCU es aplicable en las zonas urbanas de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón inmersas dentro de la zona de prestación del servicio de acueducto prestado por el amb.

#### **Cláusula Segunda. Factibilidad Técnica.**

El amb definirá la factibilidad técnica para la prestación del servicio de acueducto en las diferentes zonas del perímetro de servicio establecido con base en las directrices trazadas en el Plan Maestro de Acueducto y con cualquier estudio técnico que a bien estime necesario para tal efecto.

Para la normal prestación del servicio de acueducto y para garantizar las condiciones mínimas de acuerdo con la normativa vigente que rige estos servicios, el amb observa los parámetros de:

- Capacidad de captación, bombeo, transporte y tratamiento de agua cruda.
- Capacidad hidráulica de las redes de distribución.
- Presiones disponibles en las redes locales de acueducto.
- Capacidad de las conducciones y redes locales.

#### **Cláusula Tercera. Calidad, Continuidad y Presión del Servicio de Acueducto.**

El **amb** garantizará la calidad de la prestación del servicio de acueducto en lo concerniente a continuidad y uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por exigencias técnicas, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otras prestaciones atípicas.

Además, la calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, como lo establece los estándares exigidos en la normativa vigente, en especial, con lo establecidos en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007.

El **amb** efectuará oportunamente las labores de mantenimiento en las redes de a su cargo, para garantizar a los usuarios la distribución.

El **amb** prestará el servicio durante 24 horas diarias en la semana siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que se imposibiliten o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales el **amb** especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.

El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima de 15 metros de columna de agua (147 Kpa) de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1096 de 2000 (Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS) para ciudades de complejidad alta, salvo en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales el amb especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.

**Cláusula Cuarta. Planes de Contingencia para atender problemas de continuidad**

El **amb** S.A. ESP, cuenta con planes de contingencia para mitigar los problemas de continuidad asociados a la disminución de los caudales en las fuentes que abastecen el área de servicio del **amb** S.A. ESP. Estos planes de contingencia se encuentran descritos en los instructivos IAB 701-005, IAB 701-007 y IAB 701-008 y los cuales hacen referencia a los Sistemas Tona, Frío y Suratá respectivamente, los cuales podrán ser consultados en la página web: [www.amb.com.co](http://www.amb.com.co)

El sistema de distribución que da cobertura al área urbana de los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, se surte de los Ríos Tona, Suratá y Frío y para suplir las contingencias por reducción del caudal en estas fuentes, este sistema se encuentra interconectado y se podrán realizar balances internos de caudales para lograr una redistribución programada a los diferentes sectores del área de servicio mediante la activación de los planes de contingencia.

Los planes de contingencia del **amb** para atender las situaciones de desabastecimiento, consisten en una serie de medidas y operaciones en el sistema de distribución para asegurar que los cortes del servicio sean mínimos y que en todos los casos estas sean inferiores a 24 horas en los eventos más críticos. En los casos de verano intenso en las fuentes o en casos de fuerza mayor, estos se activarán según el descenso de la fuente hídrica de abastecimiento de acuerdo con el siguiente cuadro:

Fuente Hídrica	Caudal Medio	Sector Afectado	Municipio	Horas suspensión	de	Frecuencia (días)
----------------	--------------	-----------------	-----------	------------------	----	-------------------

	Diario Captado igual o inferior a (Lts/seg.)			máximas	
Rio Tona	680	Oriente	B/manga	6	cada/4
		Nororient	F/blanca	6	cada/4
Rio Frío	450	Sur-Oriente	F/blanca	6	cada/4
Rio Suratá	0	Norte	B/manga	12	cada/6
		Centro-occidente	B/manga	12	cada/6
		Sur	B/manga	12	cada/6
		Girón-Zona Industrial	Girón	12	cada/6

En cualquier evento de mantenimiento, descenso de las fuentes de abastecimiento o casos de fuerza mayor, que pongan en riesgo el suministro continuo por más de 24 horas se tendrá como alternativa el suministro con carro tanques para atender las necesidades básicas.

**Cláusula Quinta. Requisitos Técnicos de las Acometidas Individuales**

Para obtener la conexión del servicio de acueducto, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.

- Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4° de Decreto 302 de 2000.
- En edificaciones de cuatro (4) o mas pisos, se debe contar con un sistema de bombeo interno propio para producir las presiones necesarias que permitan suministrar el agua en forma eficiente a cada de las unidades privadas. El bombeo se hará succionando el agua de un tanque situado a nivel del suelo y no directamente de las tuberías de la red de distribución y cuando la instalación interna disponga de un sistema hidroneumático o de equipo de presión constante no se exigirá tanque elevado.

#### **Cláusula Sexta. Características de las Domiciliarias de Acueducto.**

La acometida de acueducto, con diámetro mínimo de ½" , estará constituida por un tramo único de tubería de diámetro y características específicas, en función del caudal a suministrar y con la calidad de los materiales que las normas técnicas y la

normatividad vigente determinen, y es especial una llave de corte, instalada en una cajilla con tapa de registro, conforme se establece en el presente Anexo. Esta llave de corte y la acometida en su conjunto, cuyas características serán determinadas en las normas técnicas del amb, será maniobrada únicamente por el personal de ésta, quedando expresamente prohibida su manipulación por los suscriptores o usuarios, los cuales instalarán otra llave de corte en el interior del inmueble para su propia utilización.

La determinación de las características de la acometida, su instalación, conservación y operación, serán siempre competencia exclusiva del amb, quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del usuario.

Para la construcción de acometidas de acueducto deberán tenerse en cuenta las características que aparecen en los esquemas al final de este anexo. Se incluyen los siguientes diagramas:

- Domiciliaria de Acueducto para diferentes Diámetros.  
Ver Gráficos 1 y 2
- Baterías para la centralización de medidores de agua e instalación de medidores en batería.

Ver Gráfico 3

#### **Cláusula Séptima. Solicitud de Acometidas de Acueducto**

Toda acometida o conexión a realizar a las redes locales de acueducto y, así como su renovación o mejora, estará sujeta a previa autorización del amb. La solicitud deberá contener,

además de los requisitos legales de carácter general, los siguientes:

- a) Características del predio a servir, y el uso que le dará al agua.
- b) Diligenciar el formulario de solicitud del servicio.
- c) Obtener la certificación de estar vinculado al sistema de oficial de alcantarillado.
- d) Obtener resultado positivo en el informe de disponibilidad potencial del servicio de acueducto.
- e) Aprobación del proyecto hidráulico, cuando sea el caso.
- f) Boletín de nomenclatura.

#### **Cláusula Octava: Ampliaciones y Prolongaciones de Redes de Acueducto.**

Las obras de ampliación y prolongación de la red se ejecutarán únicamente por el amb o por quien este autorice debidamente.

El material de la instalación podrá ser suministrado por el amb y, en todo caso, supervisado por ésta y por cuenta del interesado.

La dirección, supervisión y vigilancia de las ampliaciones de la red se realizará directamente por el amb, quien fijará asimismo, las condiciones y especificaciones técnicas que deberán ser fielmente aplicadas en la ejecución de las obras.

En las ampliaciones de redes ejecutadas por terceros, una vez terminadas a satisfacción de el amb, deberá suscribirse un acta de entrega y recibo por las partes, la cual deberá contener los planos con indicación de las especificaciones del proyecto ejecutado, debidamente suscritos por personal competente, incluidas las pruebas a que tenga lugar, conforme a las normas de control de calidad exigidas por el amb.

Las prolongaciones de redes deberán ser efectuadas, de manera general, en predios de dominio público. No obstante, cuando - por circunstancias justificadas - a juicio de el amb no sea posible dar cumplimiento a lo previsto en este artículo, la empresa estará obligada a obtener la respectiva servidumbre en los términos de los artículos 57, 117 y concordantes de la Ley 142 de 1994.

#### **Cláusula Novena. Medidores**

Los medidores o contadores serán del tipo de chorro único o múltiple y transmisión magnética y/o mecánica para diámetros de ½" a 1 ½". Para diámetros mayores de 2" y hasta 8" serán del tipo woltman con señal de salida de impulsos para la posibilidad de la instalación de una telelectura. Para medidores mayores de 8" se analizará el tipo mas adecuado. Las características de los medidores deben ser las siguientes:

- Cuerpo fabricado en fundición de latón, según la norma DIN 1709.
- Transmisión magnética y/o mecánica y relojería de precisión.
- Totalizador seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados.
- Tapa opaca antichoque que cubra el totalizador completamente.

Deben cumplir con las normas de metrología C.E.E. y el error máximo tolerado para medidores nuevos será:

- + 5% en la zona inferior entre Q1 (Q mínimo) (incluido) y Q2 (Q transición) (excluido).
- + 2% en la zona superior comprendida entre Q2 (Q transición) (incluido) y Q4 (Q máximo) (incluido).

Las conexiones deben tener las dimensiones siguientes

DIAMETRO MEDIDOR	CONEXIONES ENTRADA / SALIDA
1/2"	3/4" - 3/4"
3/4"	1" - 1"
1"	1 1/4" - 1 1/4"
1 1/2"	2" - 2"
2 o mas	Bridas según ISO 2531 al mismo diámetro del medidor

#### **Cláusula Décima. Localización y Sellos del Medidor de Acueducto**

El medidor debe quedar instalado en el lugar conveniente para controlar cualquier derivación que pudiera existir en el inmueble, según las normas y condiciones técnicas establecidas por el amb.

En todos los inmuebles de nueva construcción, multifamiliares o multiusos, se centralizará, en un elemento común de la edificación, una batería de medidores de tal forma que permita la medición del consumo en cada uno de los locales o viviendas

de aquella, debiendo suscribir cada uno de ellos el contrato respectivo.

La instalación de las baterías de medidores divisionarios se ajustará a lo dispuesto en las normas técnicas del amb.

El medidor o contador irá colocado entre dos llaves de paso con sus correspondientes válvulas de retención, a fin de que puedan ser retirados con toda facilidad y vueltos a colocar por los funcionarios del amb en caso de avería.

Una vez instalado el medidor, el amb colocará en el mismo los sellos de protección, asegurándose asimismo que tiene el control de verificación que exige la norma técnica correspondiente.

#### **Cláusula Décima Primera. Características y Manipulación del Medidor**

El **amb** fijará el tipo y el diámetro del medidor, conforme a los datos sobre caudal facilitados por el usuario. Si el uso no correspondiera al declarado por el suscriptor, el **amb** cambiará el medidor por otro adecuado, siendo los gastos que se produzcan por cuenta del usuario.

Una vez instalado, sólo podrá ser manipulado por personal autorizado del **amb**, a cuyo efecto le serán instalados los sellos correspondientes cuantas veces se proceda a su colocación.

El **amb** fijará el tipo y el diámetro del medidor, el cual para los todos los usuarios el diámetro mínimo de la acometida será de 1/2", salvo los casos donde el usuario, por las condiciones propias del predio, requiera un diámetro diferente al inicialmente fijado.

Dicho cálculo será realizado por profesional competente y presentado para su revisión y aprobación por parte del **amb**.

Una vez instalado, sólo podrá ser manipulado por personal autorizado del amb, a cuyo efecto le serán instalados los sellos correspondientes cuantas veces se proceda a su colocación.

### **Cláusula Décima Segunda. Depósitos**

Todos los depósitos para almacenamiento de agua potable deberán ser herméticos, impermeables y de tipo superficial, salvo casos especiales donde, por condiciones técnicas sea necesario su construcción subterránea. Además, deberán estar provistos de tubos de ventilación con doble codo y anejo plástico en su boca, dispuestos en una ubicación y a una altura determinada sobre el depósito que impida la contaminación del agua almacenada.

El volumen mínimo de los depósitos debe ser el que asegure a sus usuarios el suministro de agua potable para un día de consumo. El tubo de rebose del depósito debe estar conectado al exterior de la edificación y verter en la vía pública o en el drenaje de aguas lluvias cercano, en forma de descarga superficial. Por lo tanto, está terminantemente prohibido la conexión del rebose a las redes internas o externas del sanitario.

Cuando los depósitos o reservorios de agua potable estén divididos por tabiques e interconectados entre sí, esta interconexión debe asegurar la recirculación de agua a fin de que se produzca su renovación automática e impida el surgimiento de zonas muertas o cortos circuitos que disminuyan el cloro residual y propendan la contaminación. Además de las

anteriores normas, los depósitos deben cumplir con las estipulaciones de la norma ICONTEC 1500 o Código Nacional de Fontanería.

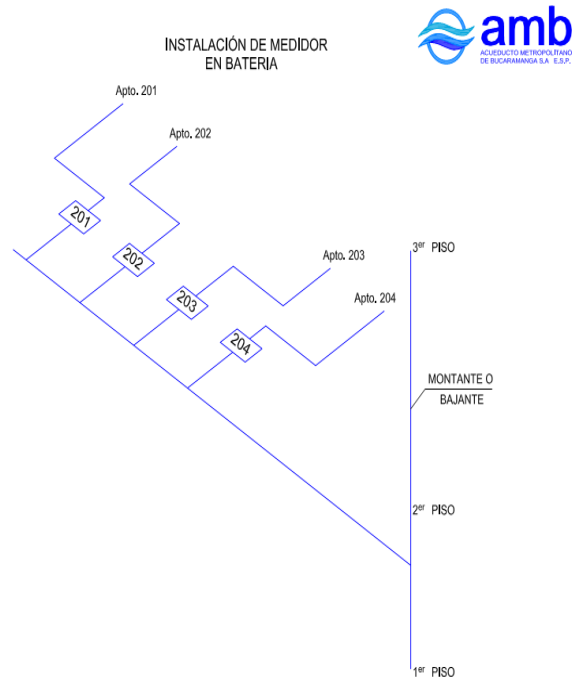
### **Cláusula Décima Tercera. Disposiciones Finales**

El amb podrá modificar el presente Anexo I de condiciones técnicas solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones, la optimización de los sistemas o nueva normatividad legal.

El contenido del no podrá restringir interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías desconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente contrato, ni las obligaciones y deberes a cargo del amb.



Gráfico No. 3



## ANEXO II

### ACTUACIONES FRAUDULENTAS

#### **Cláusula Primera. Actuaciones irregulares o fraudulentas**

Son consideradas actuaciones irregulares o fraudulentas:

Acometida Fraudulenta

Derivación Clandestina

Derivación Fraudulenta

Manipulación del medidor

Aumento no autorizado del diámetro de la acometida

Dar uso al inmueble diferente al declarado y facturado

#### **Cláusula Segunda. Cargas originadas por las actuaciones fraudulentas**

Además de la posibilidad legal que tiene el amb de suspender o cortar el servicio de acueducto y de entablar las acciones policivas o penales a que hubiere lugar, el suscriptor o usuario deberá pagar al amb el costo de las pérdidas que la defraudación o uso regular del servicio hubiere ocasionado al amb.

Dichas pérdidas causadas al amb podrán ser: el volumen de agua defraudada (es decir, el agua consumida y no facturada), los costos de conexión no pagados, los cargos fijos no facturados, los gastos en que el amb hubiese incurrido para detectar la defraudación así como de evitar la continuidad de la misma y los daños ocasionados a los bienes y red de distribución del amb o de terceros.

Si el servicio obtenido de manera irregular o fraudulenta fuera factible de regularizar o legalizar el usuario deberá hacerlo para lo cual deberá satisfacer los requisitos previstos en este CCU para la prestación del servicio de acueducto ó los costos para el restablecimiento del servicio. En caso de que el servicio obtenido de manera irregular o fraudulenta no pudiera ser regularizado el amb podrá estudiar la posibilidad de suscribir acuerdo especial a fin de buscar una forma especial de proveer del servicio por cuestiones de sanidad y sin que en ningún caso signifique asentir o apoyar el asentamiento humano en zonas subnormales.

Parágrafo. Destinatarios. La persona que sin ser parte del presente CCU se abastezca del servicio de acueducto de manera irregular o fraudulenta adquirirá la condición de usuario potencial se someterá al trámite del presente anexo y a las obligaciones que le fueren aplicables dentro del CCU para la legalización del servicio del cual se ha venido abasteciendo (en caso de que sea técnicamente posible) y deberá pagar los perjuicios ocasionados al amb por dicha acción.

#### **Cláusula Tercera. Cálculo de las defraudaciones**

Las pérdidas ocasionadas al amb por el consumo no facturado serán calculadas de la siguiente manera:

Por cada m3 facturado a tarifa inferior de la aprobada por causas imputables al usuario a causa de dar un uso distinto al declarado o convenido al tiempo de solicitar y obtener la conexión del servicio, se cobrará el reajuste correspondiente más los intereses de mora sobre dicho reajuste. Así mismo, se cobrará la diferencia de valor entre el valor de la tarifa de conexión vigente y la original.

Por dañar o retirar los aparatos de medida, con el fin de incurrir en un fraude en las conexiones o medidores, el amb instalará un medidor provisional con el fin de realizar un aforo real del consumo. Sobre la diferencia entre el consumo real y el registrado en el medidor irregular, se cobrarán los mts<sup>3</sup> dejado de facturar.

Por utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas, se cobrará el valor equivalente a la liquidación del volumen correspondiente a la diferencia entre el volumen calculado y el consumo facturado. Así mismo se le podrán cobrar los cargos fijos del valor de cada acometida fraudulenta, durante el tiempo que estuvieron activas.

Para el sector residencial esta diferencia se liquidará con la tarifa para consumos complementarios según el estrato socio económico del inmueble; en los demás casos con la tarifa plena no residencial, según el tipo de uso.

Por utilización del servicio a través de una acometida fraudulenta, por conectar equipos sin autorización del amb al sistema de agua cruda o de las instalaciones interiores que puedan afectar el funcionamiento del sistema se cobrará el valor del servicio recibido más los intereses de mora correspondientes. El consumo se estimará con base en el promedio del estrato socio económico en que se encuentra clasificado el inmueble, en el caso residencial y con base en el aforo de agua requerida según la actividad económica, en el caso no residencial.

Para solicitar la reinstalación o reconexión del servicio, el solicitante deberá cancelar el valor del servicio recibido en forma clandestina, los intereses de mora respectivos y la tarifa vigente de reinstalación o reconexión.

Parágrafo Primero. Permanencia del fraude para efectos de liquidación. Para efectos de liquidación de las defraudaciones, el suscriptor y/o usuario podrá probar ante el amb el tiempo de duración de la adulteración, para que se reliquide el valor del consumo dejado de facturar de modo que cobije solo el tiempo real. De no ser factible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de las anomalías, se presumirá que esta duro 5 meses y sobre este término se calculara el valor del consumo no facturado y demás costos.

Parágrafo Segundo. Base de liquidación El valor de las defraudaciones se liquidará con base en las fórmulas señaladas en la cláusula anterior y teniendo en cuenta las tarifas correspondientes que se encuentren vigentes al momento de la detección del fraude.

#### **Cláusula Cuarta. Procedimiento de Detección de Irregularidades y sus Consecuencias Contractuales**

El procedimiento de regularización de actuaciones irregulares o fraudulentas garantizará el debido proceso al usuario o suscriptor.

#### **Revisión de la acometida, medidor e instalaciones hidráulicas en terreno**

El amb podrá verificar de oficio o a solicitud de parte, el estado de los instrumentos de medición, y de las instalaciones hidráulicas de sus usuarios, así como el cumplimiento de las obligaciones resultantes del CCU, en relación con las conexiones o redes, equipos y elementos que integran una acometida externa o la red de distribución del amb

Cuando el amb adelante dicha revisión, simultáneamente, deberá diligenciar el acta de Inspección y Revisión respectiva, siguiendo las etapas que a continuación se describen:

2. Identificación del personal autorizado por el amb para realizar la revisión.
3. Informar al usuario el objeto de la inspección lo cual se respaldará con la respectiva orden.
4. Verificar la identificación del inmueble y del medidor que lo abastece (si existe).
5. Informar al usuario su derecho a ser asistido por un técnico o testigo hábil que el designe y se le concede el término de una hora para tal efecto, de no usar su derecho se dejara constancia en el Acta de Inspección y Revisión que se suscribe en terreno.
6. La posibilidad que tiene el usuario de hacerse a cualquier medio probatorio señalado en el artículo 175 del Código de Procedimiento Civil.

Una vez realizado lo anterior, deberá consignarse en el Acta, en todo caso lo siguiente:

1. Fecha y hora de inicio de la revisión.
2. Nombre del Inspector de cuadrilla o del trabajador responsable de la visita de inspección y revisión.
3. Dirección del inmueble donde se realiza la revisión.

4. Tipo de usuario (residencial- indicando el estrato, comercial, industrial, oficial, etc.)
5. Nombre del usuario, suscriptor o suscriptor potencial, con su respectiva identificación.
6. Nombre e identificación de la persona que atendió la revisión.
7. Declaración suscrita por la persona que atiende la revisión donde deja constancia de que le fue suministrada la información correcta.

El Acta deberá ser firmada por el personal autorizado por el amb para practicar la visita de revisión y por la persona que atiende la verificación.

Si en la diligencia de inspección y revisión de los instrumentos de medición y acometidas externas se advirtiera la existencia de irregularidad alguna, se deberá registrar en el Acta de Inspección y Revisión.

Una vez firmada el Acta de inspección y revisión, se dejará copia de la misma al usuario, suscriptor o quien atendió la diligencia de revisión. En caso que la revisión no sea atendida por persona alguna, el amb procederá a sellar el medidor para evitar cualquier tipo de intervención e informará al usuario la fecha en que se adelantará la revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado.

Si el usuario no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de éste y dará derecho al amb para adelantar la revisión sin su presencia, caso en el

cual el acta podrá ser firmada por un testigo capaz, el cual deberá identificarse con nombre y cédula. En el evento en que se detecte una irregularidad, se dejará copia de esta acta y se enviará copia por correo al usuario.

El amb realizará un registro fotográfico de la visita, dicho registro deberá contener como mínimo fecha, hora, fachada, nomenclatura del predio irregularidad encontrada y las tomas asociadas con la defraudación de fluidos y/o incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio; además tomas fotografías del antes y después de normalizado el servicio.

Parágrafo. Amparo policivo. En caso de negativa del suscriptor o usuario a permitir a la empresa la revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble, el amb podrá solicitar el amparo policivo, ante la autoridad competente, para proceder a practicar las revisiones necesarias.

#### **Presuntas Alteraciones en el Aparato de Medida**

A continuación se establecen algunas de las situaciones que determinan la existencia de irregularidad en el aparato de medición del consumo:

Taco perforado  
Imán instalado – visible  
Turbina con aspas recortadas  
Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería)  
Cuchilla incrustada en el campo magnético  
Piñones del tambor numerado con dientes eliminados.  
Alambre o cualquier otro objeto incrustado hacia el interior de la turbina.  
Agujas o diales desprendidos.

Medidor instalado al revés.

En los casos de ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección, o que los sellos encontrados no correspondan a los instalados previamente por la empresa, se procederá a informar al Laboratorio de medidores para que por medio de una orden de trabajo retiren provisionalmente el medidor para someterlo a una prueba. De este hecho se dejará registro en el acta de inspección y revisión, así como de las características y del estado físico en que el medidor fue retirado.

Si se requiere el retiro del medidor para efectos de su revisión en el laboratorio, se consignará éste hecho en el Acta de Inspección y Revisión, dejando constancia de las características y estado físico del mismo. De encontrar alguna situación irregular en este, se procede a su embalaje en una bolsa plástica debidamente sellada y firmada por el usuario y el trabajador y/o contratista de la empresa, con el fin de garantizar el transporte al laboratorio, donde será inspeccionado.

En todos los casos se deberá dejar un medidor nuevo debidamente instalado con el objeto de que el servicio pueda ser medido conforme a la Ley, la reglamentación y regulación vigentes.

El medidor retirado, deberá ser custodiado en el laboratorio y se deberá citar al usuario, con el fin de darle una fecha y hora para que asista a la prueba y se realice en su presencia si es su voluntad.

En todo caso, el amb deberá comunicar formalmente la iniciación de la actuación administrativa a los particulares que

puedan resultar afectados de forma directa, indicando la finalidad de la misma y el procedimiento que se llevará a cabo.

### **Actuación administrativa**

En caso de detectarse actuaciones irregulares o fraudulentas el amb iniciará actuación administrativa que seguirá el procedimiento dispuesto en el Numeral Segundo de la Cláusula Sexagésima del presente contrato.

### **Pago de Perjuicios y defraudaciones causadas al amb**

Una vez ejecutoriada la decisión por medio de la cual se le impone carga pecuniaria al usuario investigado, ésta será incluida en la facturación siguiente al periodo en el cual adquirió firmeza, debiendo el usuario cancelarla en la fecha que fije dicha factura, el incumplimiento en el pago constituirá de manera inmediata causal de corte del servicio y terminación del CCU.

Parágrafo. Transacción. El usuario podrá en cualquier tiempo reconocer la irregularidad detectada, renunciar a la etapa administrativa y pagar los perjuicios causados al amb.

En dicho caso se suscribirá acta de transacción en la que las partes llegarán a un acuerdo sobre los perjuicios y defraudaciones pactadas y la forma de pago, dicha acta de transacción prestará mérito ejecutivo y podrá ser exigida ante los jueces competentes en caso de incumplimiento.

### **Acciones Penales**

Sin perjuicio del procedimiento anterior el amb hará las denuncias ante las autoridades pertinentes cuando se determine que la actuación irregular detectada encuadra dentro de algún tipo penal del ordenamiento jurídico colombiano.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día 23 de julio de 2010.