

**Persona Prestadora:** Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. – amb S.A. E.S.P.  
**NIT:** 890.200.162-2  
**Dirección:** Diagonal 32 No. 30A – 51, Bucaramanga  
**Municipio:** Bucaramanga, Floridablanca, Girón  
**Servicio prestado:** Alcantarillado

### DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio público domiciliario por parte del amb S.A. E.S.P. a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

**CLÁUSULA 2. EL SERVICIO.** El amb S.A. E.S.P. prestará el servicio de Alcantarillado.

**CLÁUSULA 3. INMUEBLE.** El **amb S.A. E.S.P.** prestará el servicio en un inmueble Urbano y/o rural.

**Parágrafo.** No habrá más de un contrato con el mismo objeto y/o servicio en relación con el mismo inmueble.

**CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS.** Corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en las cuales el **amb S.A. E.S.P.** presta efectivamente el servicio de alcantarillado con infraestructura de redes locales, primarias, secundarias o interconexiones nuevas o existentes.

Del Área de Prestación del servicio de alcantarillado se excluyen las áreas o predios urbanizados definidos en el Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione, que no tengan o no hayan culminado las obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado requeridas para su prestación, tales como:

a) Las vías, fajas viales, senderos y accesos, que no tienen redes locales o secundarias de alcantarillado operadas por el **amb S.A. E.S.P.**; así como las áreas de los inmuebles que dan frente a dichas fajas, vías, senderos o accesos o las áreas de los inmuebles que aunque no dan frente a las vías, fajas viales, senderos o accesos en mención, que por condición técnica requieren empalmarse a redes

públicas operadas por el **amb S.A. E.S.P.** ubicadas en éstas; salvo que se trate de vías o fajas viales que se encuentren planificadas en el Plan de Obras e Inversión Regulado (POIR) para la construcción de redes, las cuales entrarán a formar parte del área de prestación del servicio de alcantarillado del **amb S.A. E.S.P.**, una vez las redes entren en operación.

b) Las fajas de retiro obligatorio de las vías existentes y futuras donde se prohíbe la prestación del servicio de alcantarillado a los inmuebles que allí se ubiquen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1228 de 2008 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.

c) Los predios que por solicitud de las administraciones municipales o distritales no se les pueda prestar el servicio debido a que son objeto de futuras intervenciones urbanas, o por disposiciones del ordenamiento territorial, en cumplimiento del Artículo 26 de la Ley 142 de 1994.

d) Los predios que por mandato de las diferentes autoridades administrativas o judiciales no se les pueda prestar el servicio.

e) Las áreas correspondientes a los lotes objeto de licencia de urbanización, como también las áreas correspondientes a los lotes objeto de desarrollo a través de Planes Parciales, Proyectos Urbanísticos Generales (PUG) y otros instrumentos de planificación que comprendan procesos de urbanización.

f) Las áreas o suelos con restricción geológica y/o hidrológica, de protección, de protección minera o con otras restricciones establecidas en los Planes de Ordenamiento Territorial de los municipios.

g) Las áreas que no cuentan con espacios mínimos disponibles (por invasión de retiros o existencia de construcciones que limitan el espacio), para la instalación de redes de evacuación de aguas residuales que drenen por gravedad a redes primarias o secundarias operadas por el **amb S.A. E.S.P.**, acorde con las Normas de Diseño de Alcantarillado vigentes.

h) Las áreas que, por sus características topográficas, no pueden descargar estas aguas a una fuente de agua natural o a las estructuras hidráulicas de estas fuentes, o a redes operadas por el **amb S.A. E.S.P.** por gravedad, acorde con las Normas de Diseño de Alcantarillado vigentes. Tal es el caso de las zonas que se

localizan por debajo del nivel de la rasante de las vías donde se disponen de redes públicas de alcantarillado.

i) Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio y al interior del perímetro urbano, cuando este último es superior al primero.

j) Las áreas que, aunque tienen la posibilidad de prestársele el servicio de alcantarillado, no existe solución para la prestación del servicio de acueducto avalado por la autoridad competente.

k) Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio.

**Ampliación del área de prestación del servicio de alcantarillado.** El área de prestación se ajustará en los siguientes eventos:

a) La incorporación de nuevos desarrollos urbanísticos.

b) Cuando se construyan y entren en operación redes locales de alcantarillado para prestar los servicios a viviendas y desarrollos inmobiliarios ya existentes.

c) La ejecución de las intervenciones planificadas por el **amb S.A. E.S.P.** incluidas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).

d) Cuando el amb S.A. E.S.P. reciba de quienes construyen en predios urbanizados que no son objeto de licencia de urbanización, redes secundarias o locales de alcantarillado previo acuerdo entre las partes.

e) Cuando el amb S.A. E.S.P. reciba de los urbanizadores y entidades públicas, privadas o mixtas, redes secundarias o locales, con sus correspondientes accesorios y sistemas.

f) Cuando el amb S.A. E.S.P. reciba de los entes territoriales, redes primarias, secundarias o locales y sus correspondientes accesorios y sistemas.

g) Cuando se reciben redes que antes eran operadas por otros prestadores, con las cuales realizaban la prestación efectiva del servicio.

<sup>1</sup> Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y, Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**CLÁUSULA 5. VIGENCIA.** El presente Contrato 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 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA<sup>1</sup>, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

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

**CLÁUSULA 7. PARTES.** Son partes en el contrato **el amb S.A. E.S.P.** y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.**

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

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

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

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

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

**CLÁUSULA 9. PUBLICIDAD.** El **amb S.A. E.S.P.** publicará la siguiente información para conocimiento del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como la modificación del mismo.
2. El avance en el cumplimiento de las metas del servicio.
3. Las tarifas vigentes.
4. El Plan de Inversiones proyectado, cuando aplique.

### RÉGIMEN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

**CLÁUSULA 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Son derechos y obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y del **amb S.A. E.S.P.** todos aquellos contenidos en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Para efectos de las condiciones uniformes, los derechos y obligaciones generales de las partes se enlistan, de manera enunciativa, en las cláusulas que a continuación se presentan, y los específicos se consagran a lo largo del presente contrato.

**CLÁUSULA 11. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son derechos del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A no ser discriminado por la persona prestadora y a recibir un trato igualitario.
3. Al debido proceso y al derecho de defensa y contradicción.
4. A obtener información completa, precisa y oportuna entre otras cosas sobre: sus obligaciones y las consecuencias por incumplimiento; los asuntos relacionados con la prestación de los servicios; los requisitos jurídicos o técnicos de las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas; el

estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados; el contenido de la factura y las condiciones uniformes del contrato. Igualmente, a obtener copias a su costa de los trámites o documentos que requiera y que no estén sujetos a reserva.

5. A la libre elección de la persona prestadora de los servicios.
6. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
7. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante, previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
8. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
9. A participar en los comités de desarrollo y control social.
10. A que la persona prestadora mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al *habeas data*.

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

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL amb S.A. E.S.P.** Son derechos del **amb S.A. E.S.P.** los siguientes:

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

**CLÁUSULA 13. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Son obligaciones del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** los siguientes:

1. Hacer el pago por la prestación del servicio, en los términos descritos en la cláusula 17 del presente contrato.
2. 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.
3. Informar, de inmediato, a la persona prestadora, sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios, o sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
  4. Cumplir la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
  5. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DEL amb S.A. E.S.P.** Son obligaciones del **amb S.A. E.S.P.** las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir, libremente, al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
3. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad, y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
4. Respetar el debido proceso y el derecho de defensa del suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente al prestador, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que sean aplicables.
5. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
6. Asignar al inmueble objeto de los servicios, la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

7. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad y calidad de los servicios.
8. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente.
9. Incluir las metas definidas en el contrato de Asociación Público Privada para los niveles de servicio y estándares de calidad, así como las que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, cuando tales contratos apliquen.
10. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

### COBRO DE LOS SERVICIOS

**CLÁUSULA 15. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.** El **amb S.A. E.S.P.** facturará el servicio de alcantarillado de acuerdo con la tarifa resultante de aplicar la metodología tarifaria vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

La factura contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora 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 inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período

no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

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

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

**CLÁUSULA 16. ENTREGA DE LA FACTURA.** El **amb S.A. E.S.P.** entregará las facturas observando las siguientes condiciones:

Las facturas se entregarán mensualmente en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio, de acuerdo al rango de fechas que se encuentra a continuación. 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.

	RANGO DE ENTREGA DE LA FACTURA (DÍA HÁBIL DE C/ MES)	
	DEL	AL
CICLO 07	1 <sup>ER</sup>	4 <sup>TO</sup>
CICLO 08	3 <sup>ER</sup>	6 <sup>TO</sup>
CICLO 05	2 <sup>DO</sup>	5 <sup>TO</sup>
CICLO 06	4 <sup>TO</sup>	8 <sup>VO</sup>
CICLO 03	8 <sup>VO</sup>	12 <sup>VO</sup>
CICLO 04	10 <sup>MO</sup>	14 <sup>VO</sup>
CICLO 01	11 <sup>VO</sup>	14 <sup>VO</sup>
CICLO 02	12 <sup>VO</sup>	15 <sup>VO</sup>

Si la factura no se entrega dentro de este término, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** solicitará un duplicado en los puntos de atención del **amb S.A. E.S.P.**

El **amb S.A. E.S.P.** entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios<sup>2</sup>.

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

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

**CLÁUSULA 17. PAGO DE LA FACTURA.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** pagará oportunamente las facturas. En caso de que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no reciba oportunamente la factura, solicitará a la **PERSONA PRESTADORA** una copia que será gratuita. El hecho de no recibir la factura no exonera al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del pago, salvo que el **amb S.A. E.S.P.** no haya efectuado la facturación oportunamente.

Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** no pague la factura en el término fijado por el **amb S.A. E.S.P.**, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral, y de tres (3) períodos, cuando sea mensual, dará derecho al **amb S.A. E.S.P.** a suspender los servicios, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.

<sup>2</sup> Conforme con lo establecido en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

**Parágrafo 1.** En caso de incumplimiento en el pago de las facturas, el reporte de información negativa que haga el **amb S.A. E.S.P.** procederá previa comunicación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

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

**CLÁUSULA 18. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** El **amb S.A. E.S.P.** podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

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

**CLÁUSULA 19. COBROS NO AUTORIZADOS:** El **amb S.A. E.S.P.** no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

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

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

## DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

**CLÁUSULA 20. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar, ante el **amb S.A. E.S.P.**, peticiones, quejas y recursos relacionados, entre otras cosas, con el contrato de servicios públicos, la factura, el estrato aplicado cuando sea diferente al establecido por la entidad territorial competente y el uso asignado al inmueble objeto de los servicios por la persona prestadora.

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

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Cuando se trate de actos de suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá interponer, ante el **amb S.A. E.S.P.**, el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, contra el acto que resuelva la petición, queja o recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

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

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

#### **CLÁUSULA 21. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.**

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar las peticiones, quejas y recursos, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención del amb S.A. E.S.P., líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado, o cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

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

Dirección: Diagonal 32 No. 30ª-51

Barrio: Alvarez

Municipio: Bucaramanga

Departamento: Santander

Página web: [www.amb.com.co](http://www.amb.com.co)

Correo electrónico: [radicacion@amb.com.co](mailto:radicacion@amb.com.co)

Horario de atención: 7:00 a.m. – 4:00 p.m.

Cargo del funcionario que resuelve: Proceso PQR

**CLÁUSULA 22. FALLA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El incumplimiento del **amb S.A. E.S.P.** en la prestación continua del servicio se denomina falla en la

prestación, y su ocurrencia le confiere al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** el derecho, desde el momento en que se presente, a dejar sin efecto el contrato (resolución del contrato) o a su cumplimiento, con las reparaciones consagradas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

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

#### **FACULTADES DEL amb S.A. E.S.P.**

**CLÁUSULA 23. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.** El **amb S.A. E.S.P.** podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**. Para la imposición de estas medidas se observará el procedimiento para las actuaciones administrativas establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Parágrafo.** El **amb S.A. E.S.P.** no está facultada para imponer sanciones pecuniarias.

**CLÁUSULA 24. SUSPENSIÓN.** El **amb S.A. E.S.P.** podrá suspender el servicio (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, por las siguientes causas:

- **Incumplimiento del contrato.** En los siguientes eventos:
  - a. La falta de pago por el término que fije la persona prestadora, sin exceder, en todo caso, de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
  - b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
  - c. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
  - d. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con la persona prestadora.
  - e. Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.

- f. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la persona prestadora.
- g. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de la persona prestadora.
- h. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- i. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la persona prestadora.
- j. Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.
- k. Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.
- l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores.
- m. Impedir a los funcionarios autorizados por la persona prestadora, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- o. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro y/o prestación del servicio.
- p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la persona prestadora.
- q. Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.
- r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
- s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por la persona prestadora, con cualquier otra fuente de agua.

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

- a. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que la persona prestadora dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario.
- b. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

**Parágrafo 1.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá solicitar la suspensión del servicio si convienen en ello la entidad prestadora del servicio público de alcantarillado y los terceros que puedan resultar afectados.

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

**CLÁUSULA 25. CORTE DE LOS SERVICIOS.** La **PERSONA PRESTADORA** podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) periodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la persona prestadora.
3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de la persona prestadora a realizar los cobros a que haya lugar.
4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la persona prestadora.
5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.



6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**CLÁUSULA 26. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** El **amb S.A. E.S.P.** no suspenderá los servicios por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, por falta de pago, en estos eventos: i) falla en la prestación de los servicios; ii) entrega inoportuna de la factura o no entrega del duplicado cuando se solicite y, iii) no facturación de los servicios.

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

1. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** demuestre que realizó el pago.
2. Hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación presentada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y/o se le haya notificado de la decisión sobre los recursos interpuestos, según el caso.

**CLÁUSULA 27. REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO.** El **amb S.A. E.S.P.** reinstalará los servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la decisión favorable de restablecer el servicio o a la desaparición de la causal que originó la suspensión. Igualmente, reconectará el servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causal que originó el corte del servicio.

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

**CLÁUSULA 28. COBRO DE INTERESES.** El **amb S.A. E.S.P.** podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios. Para el caso de inmuebles no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial

*(El amb S.A. E.S.P. definirá el interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).*

## MODIFICACIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**CLÁUSULA 29. MODIFICACIÓN.** El presente contrato puede ser modificado en las siguientes circunstancias: (i) por acuerdo entre las partes; (ii) por parte del **amb S.A. E.S.P.**, siempre y cuando hubiere informado la modificación propuesta con antelación de un mes. y, (iii) por decisión de autoridad competente.

**CLÁUSULA 30. CESIÓN.** La cesión del contrato opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes utilizados para los servicios, cuando ocurre la venta del inmueble al que se le suministra el servicio.

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

**CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN.** El presente contrato puede terminarse por mutuo acuerdo o de manera unilateral por parte del **amb S.A. E.S.P.**, ante el incumplimiento del contrato en los casos dispuestos en la cláusula 25 de este contrato.

**CLÁUSULA 32. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la **PERSONA PRESTADORA** del servicio público domiciliario de alcantarillado y el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del presente contrato de condiciones uniformes, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, podrán resolverse a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

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

## CONDICIONES ESPECÍFICAS Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 33. INSTALACIONES INTERNAS.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** responderá por el mantenimiento de las redes internas, para lo cual, podrá solicitar al **amb S.A. E.S.P.** su revisión con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, para que efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte del personal técnico.

El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la revisión de las instalaciones domiciliarias y atenderá las exigencias respecto de las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias el **amb S.A. E.S.P.** para la correcta utilización del servicio.

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

**CLÁUSULA 34. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato referidas a esos bienes.

**CLÁUSULA 35. ACOMETIDAS.** El **amb S.A. E.S.P.** autorizará una acometida de alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. El **amb S.A. E.S.P.** podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, el **amb S.A. E.S.P.** podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

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

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

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

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

**CLÁUSULA 36. MEDICIÓN.** El **amb S.A. E.S.P.** realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, la cual constituirá la base de la facturación.

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

1. **Obligatoriedad de los medidores de acueducto.** De ser técnicamente posible, cada acometida contará con el correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la **PERSONA PRESTADORA de acueducto**, de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan tendrá medidor individual.

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

La medición del servicio público domiciliario de alcantarillado, será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan

al alcantarillado y se les haya exigido la instalación de medidores o estructuras de aforo. La PERSONA PRESTADORA podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, cuando el suscriptor y/o usuario se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas que utilizan el servicio de alcantarillado.

2. **Medidores.** La PERSONA PRESTADORA de acueducto podrá exigir que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua.
3. **Toma de lecturas y revisiones.** El **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** permitirá la toma de lecturas de los medidores y la realización de revisiones técnicas, cuando el **amb S.A. E.S.P.** lo solicite.

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

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

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

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

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

**CLÁUSULA 37. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad y continuidad:

- a. La calidad de los vertimientos que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** disponga en redes de alcantarillado público, operadas por el **amb S.A. E.S.P.**, cumplirá con lo establecido en el Capítulo 3 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1076 de 2015, y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.
- b. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio de alcantarillado con una continuidad de: 24 horas día.

**CLÁUSULA 38. ANEXO TÉCNICO.** Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio de alcantarillado, los cuales contienen:

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.
4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente Contrato.

#### **CONDICIONES TÉCNICAS ALCANTARILLADO**

##### **1. Área de prestación de Servicio (APS):**

##### **1.1 Área de Prestación del servicio de alcantarillado:**

El Área de Prestación del Servicio es el límite geográfico y espacial de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, definido por la empresa prestadora (**amb**) establecido en la legislación colombiana (Ley 142 de 1994) y elaborado en base a la infraestructura existente de redes locales, secundarias o interconexiones.

Como su nombre lo indica, el Área de Prestación de Servicio, es el área en la cual el **amb** está en capacidad y cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, Por fuera de este límite espacial no es posible que el **amb** pueda prestar el servicio descrito.

Parágrafo: El amb definirá APS diferente para cada servicio y se delimitarán de acuerdo a la infraestructura existente.

## **2. Términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado**

El amb dentro del área de prestación del servicio de alcantarillado, está en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas.

En los casos que aplique, el constructor y/o urbanizador deberá remitir para aprobación del amb el proyecto sanitario de la construcción a desarrollar, el cual se revisará y validará que cumpla con la Normativa vigente. Posterior a la construcción del proyecto, el constructor deberá solicitar una visita de revisión y validación de las instalaciones construidas, las cuales deberán estar acordes con el proyecto sanitario aprobado previamente.

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

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva del servicio de alcantarillado. En estos casos el amb deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura.

El amb no podrá exigir a los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias. En el evento en que el urbanizador acuerde con el amb hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, el amb está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

El término para resolver la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata por parte del amb será dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguiente a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado.

## **3. Características de las acometidas domiciliarias de alcantarillado**

### **3.1 Régimen de las acometidas domiciliarias de alcantarillado**

El amb establecerá las especificaciones de las acometidas de alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS). En todo caso, el costo de tuberías, cajas, equipos y demás elementos que constituyan la acometida de alcantarillado estará a cargo del usuario o suscriptor cuando se construya por primera vez.

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

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

**3.2 Unidad de la acometida domiciliar de alcantarillado por suscriptor y/o usuario.** El amb sólo estará obligada a autorizar una acometida de alcantarillado por unidad habitacional o unidad no habitacional, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales.

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

**3.3 Cambio de localización de las acometidas domiciliarias de alcantarillado.** Es atribución exclusiva del amb, realizar cambios en la localización de las acometidas y en el diámetro de las mismas, así como efectuar las independizaciones del caso. El pago de los costos que se generen, estarán a cargo del usuario o suscriptor.

Es responsabilidad del USUARIO efectuar los trámites previos de solicitud(es) del(los) cambio(s) de localización o del diámetro de la(s) acometida(s), de acuerdo a las necesidades del vertimiento del predio o el estado de la(s) acometida(s).

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

**3.4 Reparación o reposición de acometidas de alcantarillado.** El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía. En los casos en los que el usuario lo solicite, o cuando por la gravedad del daño en la acometida (afectación de la vía pública o de terceros), se deba realizar una reparación urgente, el amb podrá prestar este servicio. Los costos que esta intervención genere serán asumidos por el usuario acorde con las tarifas de costos vigentes establecidas por el amb para este servicio, cuyo cobro se hará conjuntamente con la facturación de la prestación del servicio.

#### **4. Continuidad y calidad del servicio**

El amb garantizará las condiciones de prestación del servicio de alcantarillado de la siguiente manera:

##### **4.1 Continuidad en la prestación del servicio**

El amb prestará el servicio de alcantarillado en forma permanente durante las veinticuatro (24) horas diarias todos los días de la semana, salvo en los siguientes casos, en donde podrán existir interrupciones temporales del servicio:

- Reparación de daños o imprevistos sobre la infraestructura de alcantarillado.
- Ejecución de mantenimientos programados a la infraestructura de alcantarillado.

- Ejecución de obras programadas que modifiquen y optimicen la topología de las redes.
- Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.
- Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.
- Pruebas de optimización y sectorización.
- Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los usuarios y/o suscriptores.
- Cualquier evento que vulnere la infraestructura del amb.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

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

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

#### **4.2 Manejo de contingencias**

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

Se podrán implementar alternativas que garanticen el flujo permanente de las aguas residuales sin afectar la salud de las personas o usuarios o suscriptores de los servicios.

En aquellos casos en que periódicamente se comprometa la continuidad del servicio en un área específica de prestación del servicio, el amb propenderá por generar proyectos o programas tendientes a solucionar el inconveniente que se presenta, salvo que existan restricciones legales, comerciales, técnicas, financieras o de competencia, que impidan la implementación de la solución.

#### **5. Control de vertimientos a la red de alcantarillado**

##### **5.1 Ámbito de aplicación**

- Reglamentar el uso de la red de alcantarillado, al cual se conectan las redes interiores de las viviendas o edificaciones de cualquier uso, fijando las condiciones a las que deberán sujetarse en materia de vertimientos los usuarios actuales y potenciales de estos sistemas.
- Garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana y al ambiente, con el propósito de obtener los objetivos de calidad exigidos en la legislación vigente.
- Proteger la infraestructura del sistema de alcantarillado del amb de daños generados por vertimientos inadecuados.
- Salvaguardar la integridad y seguridad del personal del amb que opera y mantiene el sistema de alcantarillado, incluidos los sistemas de tratamiento de aguas residuales.
- Prever cualquier anomalía en los procesos de tratamiento y disposición final de los vertimientos.

## 5.2 Obligatoriedad

El numeral 4 (capítulo de alcantarillado) del presente anexo técnico es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios del sistema de alcantarillado del amb en todos los elementos que integran la infraestructura del sistema de saneamiento, incluyendo las redes de alcantarillado, los colectores e interceptores generales y los sistemas de tratamiento actuales y futuros, así como la ampliación de los elementos mencionados, en concordancia con el Decreto 1076 de 2015 o las normas que lo adicionen, modifiquen, sustituyan o reglamenten.

## 5.3 Disposiciones generales

Los sistemas de alcantarillado sanitario se diseñan y se construyen para recoger y transportar aguas residuales domésticas ARD y no domésticas – ARnD, cuyas concentraciones máximas de sustancias químicas están definidas en la Resolución 0631 de 2015 o las normas que lo adicionen, modifiquen, sustituyan o reglamenten.

Los USUARIOS del alcantarillado del amb deberán hacer uso del servicio en forma racional y responsable y velar por el cumplimiento de las normas ambientales vigentes relativas al control de vertimientos, con el fin de evitar afectaciones al funcionamiento del sistema de alcantarillado y garantizar

la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana, al ambiente y a la normal operación del sistema del alcantarillado. En consecuencia, los USUARIOS no podrán realizar descargas ni vertimientos de aguas residuales que superen las concentraciones máximas establecidas en la normatividad vigente, hecho que será considerado como incumplimiento del presente contrato.

Particularmente el USUARIO deberá evitar las siguientes acciones:

- Efectuar conexiones que descarguen aguas lluvias en la red de alcantarillado de aguas residuales o que descarguen aguas residuales en la red de aguas lluvias, lo cual corresponde a una conexión errada, salvo que se trate de alcantarillado público combinado.
- Conectar cubiertas, cimientos, áreas de tránsito, zonas de parqueo, calzadas u otras superficies de escorrentía o drenaje de aguas de infiltración al sistema de drenaje sanitario. Todo inmueble deberá contar con redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas y no domésticas, cuando existan redes públicas de alcantarillado igualmente separadas e independientes. Así mismo deberá tener descargas separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas y no domésticas, cuando existan redes públicas de alcantarillado igualmente separadas e independientes.
- No ejecutar las obras requeridas para el control de los vertimientos de aguas residuales a las redes públicas de alcantarillado.
- Interferir la prestación del servicio de alcantarillado causando perjuicios a otros USUARIOS.

## 5.4 Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales

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

De acuerdo con el tipo de actividad productiva que desarrolla el USUARIO con vertimientos no domésticos (ARnD) deberán contar con sistemas,

obras y procedimientos mínimos específicos que les permitan efectuar un proceso previo de depuración o tratamiento para eliminar las concentraciones de partículas o sustancias que superen los límites máximos permitidos de concentración definidos, con el fin de cumplir con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o la normatividad que los modifique, adicione o sustituya.

Los USUARIOS que produzcan vertimientos al sistema de alcantarillado con características no domésticas o que por su actividad sean potenciales generadores de sustancias de interés sanitario, deberán instalar una caja de inspección situada antes de la descarga a la red de alcantarillado y fuera de la propiedad, apropiada para observación, toma de muestras y demás actividades que se considere conveniente realizar. Las tapas de las cajas de inspección domiciliarias deben permanecer a la vista y ser de fácil remoción y manipulación. Así mismo estas obras deberán ceñirse a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).

Los usuarios que descargan aguas residuales no domésticas - ARnD, deberán presentar al amb de manera anual o cuando la empresa lo requiera, y preferiblemente antes del mes de diciembre de cada vigencia, el estudio de la caracterización de sus vertimientos, la cual se deberá realizar con laboratorios acreditados por el IDEAM de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015, mientras el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible expide el Protocolo con la frecuencia de Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales y Subterráneas. Así mismo, deberán dar aviso a la entidad encargada de la operación de la planta de tratamiento de aguas residuales, cuando un vertimiento ocasional o accidental pueda perjudicar su operación.

Para verificar las concentraciones de las descargas a los sistemas de alcantarillado, el amb podrá realizar muestreos especiales para confirmar la calidad de los vertimientos, de tal forma que los mismos se ajusten a los estándares y concentraciones máximas permitidas, lo cual no exime al USUARIO de la obligatoriedad de efectuar y presentar el estudio de caracterización de sus ARnD.

Toda descarga al sistema de alcantarillado debe cumplir en todo momento con las características establecidas en la normatividad ambiental vigente. Cuando los USUARIOS, aun cumpliendo con la norma de vertimientos, produzcan cargas que superen los criterios de calidad para el uso asignado al cuerpo receptor, el amb podrá solicitar a la Autoridad Ambiental la exigencia de valores más restrictivos en el vertimiento, en aplicación del principio de rigor subsidiario.

Cuando quiera que el amb en observancia de lo previsto en la normatividad vigente informe a la autoridad ambiental competente acerca de los vertimientos de sus USUARIOS, podrá entregarle toda la información que disponga, advirtiéndole sobre tal circunstancia y dejando constancia escrita del hecho de la advertencia.

Cuando existan sótanos que requieran drenaje de nivel freático mediante bombeo, éste debe llevarse a una caja de aguas lluvias de igual especificación a la definida en el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS), para descargar a la red pluvial, previa revisión de la capacidad hidráulica de la red de alcantarillado. Así mismo los bajantes de los inmuebles deberán también conectarse a esta caja. En caso de no existir sistema separado, las aguas lluvias deberán entregarse directamente a un cuerpo de agua o en las tuberías del alcantarillado combinado.

El amb podrá cobrar al USUARIO el valor por el uso de equipos y personal y/o pruebas de laboratorio y demás costos en que se incurra por labores extraordinarias de mantenimiento del sistema del alcantarillado y por las reparaciones o reposiciones que se requieran efectuar, por efecto de un inadecuado vertimiento o descarga accidental, siempre y cuando se conozca con exactitud y se encuentre identificado el USUARIO que lo causó.

## **5.5 Limitaciones de los vertimientos**

Se prohíbe hacer descargas directa o indirectamente al sistema de alcantarillado de vertimientos que no cumplan las normas vigentes y de

sustancias o materiales tales como los indicados en la lista siguiente, que afecten la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes y/o de los sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales y/o la salud de los operarios y/o de los cuerpos de agua receptores:

1. Basuras, escombros o cualquier otra sustancia que constituya un riesgo de obstrucción para el sistema;
2. Cualquier sustancia sólida, líquida o gaseosa combustible, inflamable, explosiva, corrosiva, tóxica o que pueda producir los efectos siguientes: deterioro en las tuberías, peligro de explosión o incendio, olores que ocasionen malestar público, creación de atmósferas molestas o peligrosas que impidan o dificulten los trabajos del personal encargado del funcionamiento de las instalaciones públicas de saneamiento o efectos inhibidores que puedan alterar los procesos biológicos del sistema de tratamiento establecido;
3. Vertimientos líquidos que contengan partículas sólidas que no se dejen arrastrar libremente bajo las condiciones de flujo en el colector o que sean mayores de 5 mm en cualquiera de sus dimensiones;
4. Vertimientos líquidos que contengan sustancias en cantidades que puedan provocar obstrucción del flujo en los colectores, o interferir con la operación normal de cualquier parte del sistema de alcantarillado, tales como: materiales fibrosos, cerdas, fibras de industria textil, piedra pómez, cenizas, escoria, arena, huesos, lodo, sedimentos, paja, viruta, chatarra, vidrio, trapos, plumas, subproductos animales, brea, plásticos, madera, carne, vísceras, sangre, cal, residuos químicos o de pintura, desecho de fábricas de conservas, papel, cartón y material extraído durante la limpieza y mantenimiento de instalaciones internas o redes de alcantarillado público o privado o plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas o industriales;
5. Cualquier gas u otra sustancia que por sí misma o por interacción con otros desechos, impida un acceso seguro al alcantarillado, para efectos de inspección, mantenimiento, reparación o cualquier otra actividad necesaria;
6. Aceites y grasas flotantes;
7. Vertimientos líquidos que contengan sustancias que se solidifiquen o se tornen apreciablemente viscosas en su curso a través del alcantarillado;
8. Residuos industriales;

9. Desperdicios de obras y de construcciones, tales como lodos de excavación (bentonita), cementos, agregados, arena, ladrillo, hierro y escombros;
10. Vertimiento de agua de enfriamiento;
11. Isótopos radiactivos;
12. Elementos o compuestos provenientes de carrotanques, carros de bombas de lavado, contenedores o cualquier otro tipo de recipiente. Bajo circunstancias especiales, el amb puede permitir este tipo de descarga en el sistema de alcantarillado público, en sitios especialmente designados y previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional;
13. Residuos que sean de peligro especial por sus características patógenas, como los provenientes de centros hospitalarios, laboratorios clínicos u otros;
14. Todo vertimiento de aceites usados, esto es, aceites industriales lubricantes con base mineral o sintética que se hayan vuelto inadecuados para el uso que se les hubiere asignado inicialmente. Se trata de aceites usados, tales como aceites minerales lubricantes o provenientes de motores de combustión, turbinas o sistemas hidráulicos;
15. Materias que tengan o adquieran propiedades corrosivas capaces de deteriorar la infraestructura del alcantarillado o perjudicar al personal encargado de las instalaciones públicas de saneamiento;
16. Queda prohibido el vertimiento a la red tanto por parte de las industrias farmacéuticas como de los centros sanitarios de los fármacos obsoletos o caducados;
17. Suero lácteo producido en industrias queseras o industrias de productos derivados de la leche;
18. Residuos de origen pecuario;
19. Caudales pico que puedan colapsar el funcionamiento del alcantarillado;
20. Sustancias y materiales tóxicos y peligrosos, tales como metales pesados.

La lista aquí establecida a manera enunciativa será revisada y ampliada periódicamente por parte del amb y no se considera taxativa, manteniendo siempre el cumplimiento de la normatividad del Decreto 1076 de 2015 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o las que los modifiquen, adicionen o sustituyan.



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

### 5.6 Sistemas de emergencia

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

Se deberá hacer en forma personal o telefónica la notificación de descargas accidentales, indicando la información relacionada con: lugar de la descarga, tipo de desecho, concentración del mismo, volumen y las medidas correctivas aplicadas inicialmente, sin que esta notificación al amb sustituya la obligación de dar aviso simultáneo a las autoridades sanitarias y ambientales competentes.

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

### 5.7 De la inspección y vigilancia

Sin perjuicio de lo dispuesto por la autoridad ambiental o de salud, para los efectos de su control, los USUARIOS no domésticos del sistema de alcantarillado deberán permitir y facilitar la toma de muestras de sus vertimientos, para efectos de lo determinado por el numeral 4 (capítulo de alcantarillado) del presente anexo.

Las instalaciones de los USUARIOS podrán ser visitadas en cualquier momento por parte de los funcionarios o contratistas del amb (Inspectores o analistas técnicos) debidamente autorizados para ejercer las actividades de seguimiento y control necesarias para verificar el cumplimiento del numeral 4 y 5 (capítulo de alcantarillado) del presente anexo.

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

**CLÁUSULA 39. DISPOSICIONES FINALES.** El amb podrá modificar el presente Anexo 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 presente Anexo de Condiciones Técnicas, no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente contrato, ni las obligaciones y deberes a cargo del amb S.A. E.S.P.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en calidad de Representante Legal de la persona prestadora, el día 01 de Diciembre de 2021.

**HERNÁN CLAVIJO GRANADOS**  
Gerente General amb S.A. E.S.P.