

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES, DEFINICIONES Y ACCESO AL SERVICIO

CLÁUSULA 1. - OBJETO: El Contrato tiene por objeto que LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, a favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble ubicado dentro del área de prestación del servicio de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., siempre que las condiciones técnicas o el Plan de inversiones de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. indicará el área de prestación de los servicios en la cual aplica este contrato, y señalará cuando sea el caso, las zonas que se excluyen por condiciones técnicas. Asimismo, establecerá las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.

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

ACOMETIDA DE ACUEDUCTO: Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido este. (Decreto 229 de 2002).

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector (Decreto 229 de 2002).

ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio (Decreto 229 de 2002).

AGUAS RESIDUALES: Aguas servidas provenientes de los inmuebles

ACTA DE VERIFICACIÓN: Documento que diligencia EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. al momento de realizar la revisión de los instrumentos de medición y/o las conexiones del inmueble o de cualquier actividad o visita que lleve a cabo. Este documento tiene valor probatorio con el lleno de los requisitos legales.

AFORO: Procedimiento por el cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. Se emplea cuando el usuario no tiene instrumento de medición idóneo.

ANOMALÍA Y/O IRREGULARIDAD. Toda aquella situación que altere o impida la toma real de lectura del medidor, y/o afecte el funcionamiento normal de los equipos de

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad, control y accesorios antifraude.

AREA O PREDIO URBANIZABLE NO URBANIZADO: Son las áreas o predios que no han sido desarrollados y en los cuales se permiten las actuaciones de urbanización, o que aun cuando contaron con licencia urbanística no ejecutaron las obras de urbanización aprobadas en la misma.

ASENTAMIENTO SUBNORMAL: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana (Decreto 229 de 2002).

AREA O PREDIO URBANIZADO: Se consideran urbanizados las áreas o predios en los que se culminaron las obras de infraestructura de redes, vías locales, parques y equipamientos definidas en las licencias urbanísticas y se hizo entrega de ellas a las autoridades competentes. Las áreas útiles de los terrenos urbanizados podrán estar construidas o no y, en éste último caso, la expedición de las respectivas licencias de construcción se someterá a lo dispuesto en el PARÁGRAFO 4 del artículo 7 del Decreto 1469 de 2010, o la norma que lo adicione, modifique o sustituya.

También se consideran urbanizados:

Los sectores antiguos de las localidades donde EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. preste el servicio que con fundamento en planos de loteo, urbanísticos, topográficos y/o de licencias de construcción expedidas o aprobados por las autoridades competentes deslindaron los espacios públicos y privados y actualmente cuentan con infraestructura vial y de prestación de servicios públicos que posibilita su desarrollo por construcción.

Los terrenos objeto de desarrollo progresivo o programas de mejoramiento integral de barrios que completaron su proceso de mejoramiento en los aspectos atinentes al desarrollo por urbanización, o que lo completen en el futuro.

Los asentamientos, barrios, zonas o desarrollos que han sido objeto de legalización y que completen la construcción de infraestructuras y espacios públicos definidos en los actos de legalización y hagan entrega de las cesiones exigidas, salvo que no se hubiere hecho tal previsión.

CÁMARA DEL REGISTRO: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios (Decreto 229 de 2002).

CAPACIDAD. Es la existencia de recursos técnicos y económicos de EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., con el fin de atender las demandas asociadas a las solicitudes de los servicios públicos mencionados para efectos de otorgar la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado. En todo caso y de conformidad con lo previsto en el PARÁGRAFO 2 del artículo 12 de la Ley 388 de 1997 si EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. es el prestador del servicio donde está ubicado el predio, no podrá argumentar falta de capacidad para predios ubicados al interior del perímetro urbano.

CARGA MINIMA MENSUAL. Cantidad de dinero que un suscriptor cancela por concepto de cargos fijos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado vigente un convenio de facturación conjunta.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAJA DE INSPECCIÓN: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular (Decreto 229 de 2002).

CARGO FIJO: Valor que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

CERTIFICACIÓN DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es el documento mediante el cual EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de DOS (2) años para que con base en él se tramite la licencia de urbanización.

CONEXIÓN: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado (Art 3°, numeral 3.10. Decreto 229 de 2002).

CONEXIÓN TEMPORAL: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente (Art. 3° numeral 3.7. Decreto 229 de 2002).

CONEXIÓN ERRADA DE ALCANTARILLADO: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario (Art. 3° numeral 3.8. Decreto 229 de 2002).

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

CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida, retiro de la acometida y del medidor (Art. 3°, numeral 3.9 Decreto 22 de 2020).

CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al suscriptor y/o usuario de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA. Para los casos donde se esté facturando el consumo a una propiedad horizontal, dicho consumo será cobrado a través del totalizador que para el efecto será instalado a la entrada general de la propiedad horizontal (Decreto 1077, RAS 330/2017)

CONSUMO PROMEDIO: Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario durante los últimos seis (6) períodos de facturación cuando la facturación es mensual. 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, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. determinará el consumo de la forma establecida en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994. Se aplica cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un (1) período no sea posible medir razonablemente con instrumentos o equipos de medición los consumos.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

También podrá determinarse con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

COSTOS POR CONEXIÓN: Hace referencia a el(los) aportes que pudiere llegar a hacer un suscriptor o un potencial suscriptor con el fin de obtener la conexión de los servicios de Acueducto y/o Alcantarillado por primera vez al sistema existente, o con el fin de que el diámetro de las acometidas originales fuere cambiado. Estos aportes están compuestos por los costos directos de conexión (Resolución CRA 28 de 1997).

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. presta los servicios públicos a un suscriptor y/o usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por EMPOCABAL E.S.P- E.I.C.E. para ofrecerlas a muchos suscriptores y/o usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios. Existe contrato de servicios públicos aun cuando alguna de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos suscriptores y/o usuarios. En adelante CSP.

COSTO PLENO O TARIFA PLENA: Es el valor cobrado mensualmente a un suscriptor y/o usuario por el servicio de acueducto o de alcantarillado prestado, incluido el cargo fijo, cuando no existe medición de acueducto.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Delito tipificado en el artículo 256 del Código Penal Colombiano, consistente en la apropiación a través de mecanismos clandestinos o alteración de los sistemas de control o medidores, de fluidos tales como la energía eléctrica y agua, entre otros.

DERIVACIÓN FRAUDULENTA: Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio (Decreto 229 de 2002).

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 igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.: Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal, Empresa de Servicios Públicos Empresa Industrial y Comercial del Estado.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO: Nivel de clasificación de un inmueble como resultado del proceso de estratificación socioeconómica.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

Es el documento mediante el cual EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanten mediante el trámite del Plan parcial permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de CINCO (5) años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas exigidas por EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., al momento de otorgar la factibilidad.

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

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geofonos (Decreto 229 de 2002).

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos (Decreto 229 de 2002).

HIDRANTE PÚBLICO: Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto (Decreto 229 de 2002).

INMUEBLE: Bien tangible compuesto por terrenos y/o construcciones tales como: casa de habitación, condominio, edificios, entre otros, que para ser objeto de suministro y prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado debe cumplir con condiciones técnicas y de acceso a los servicios dispuestos en la normatividad y en la regulación.

INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes (Decreto 229 de 2002).

INQUILINATO: Edificación ubicada en los estratos Bajo-Bajo (I), Bajo (II), Medio-Bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios (Decreto 229 de 2002).

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

INSTALACIÓN INTERNA DE ACUEDUCTO DEL INMUEBLE: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control (Decreto 229 de 2002).

INSTALACIÓN INTERNA DE ALCANTARILLADO DEL INMUEBLE: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado (Decreto 229 de 2002).

INSTALACIONES LEGALIZADAS: Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes (Decreto 229 de 2002).

INSTALACIONES NO LEGALIZADAS: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos (Decreto 229 de 2002).

LECTURA: Es el registro en metros cúbicos (m3) que indica el equipo de medida.

INTERÉS DE MORA: Es el que se aplica una vez se haya vencido el plazo para el pago de la factura. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá cobrar intereses de mora a la tasa máxima establecida en la Ley.

MANTENIMIENTO: Conjunto de acciones que ejecuta EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. en sus instalaciones, redes, equipos y/o instrumentos para su conservación, asegurar que éstos se encuentren en óptimas condiciones de confiabilidad y operación, así como para prevenir daños o para la reparación de los mismos.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Corrección de fallas y/o averías que se presenten en instalaciones, redes, equipos y/o instrumentos utilizados en la operación y prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Puede ser programado o No Programado, o Imprevisto. Comprende las siguientes etapas: de detección y localización de las fallas o averías, diagnóstico, acopio de personal, herramientas y materiales para su solución, reparación y pruebas funcionales.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Conjunto de actividades que deben llevarse a cabo de forma periódica, con base en un plan establecido, con el propósito de prevenir fallas en las instalaciones, redes, equipos y/o instrumentos, para la completa operación y eficiencia óptimos.

MEDIDOR: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua (Decreto 229 de 2002).

MEDIDOR INDIVIDUAL: Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto (Decreto 229 de 2002).

MEDIDOR DE CONTROL: Dispositivo de medición propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos (Decreto 229 de 2002).

MEDIDOR COLECTIVO: Dispositivo de medición que mide el consumo de más de una unidad habitacional o no residencial independiente que no tiene medición individual, donde el consumo medido se distribuirá entre todas las unidades habitacionales o no residenciales que no posean medición individual.

MEDIDOR GENERAL O TOTALIZADOR: Dispositivo de medición instalado en unidades inmobiliarias y/o propiedades horizontales para medir y acumular el consumo total de agua (Decreto 229 de 2002), mediante el cual se estimará el consumo total de las áreas comunes de la unidad inmobiliaria y/o propiedad horizontal.

MULTIUSUARIOS: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes (Decreto 229 de 2002).

OPCIÓN DE PAGO ANTICIPADO. Modalidad de medición y pago de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en la cual EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. ofrece la alternativa de pago anticipado de cargos fijos y consumos de acueducto y alcantarillado, y de la tarifa del servicio público de aseo, cuando exista un convenio de facturación conjunta vigente.

PERSONA PRESTADORA: Las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios son Sociedades por acciones o Empresas Industriales y Comerciales del Estado, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley 142 de 1994.

PERÍODO DE FACTURACIÓN: Es el lapso transcurrido entre dos facturas consecutivas del servicio público de un usuario. Corresponde al tiempo durante el cual se prestaron los servicios públicos domiciliarios que se cobran en la factura. Para efectos del presente contrato el período de facturación es mensual, en periodos comprendidos entre 28 y 32 días.

PETICIÓN: Actuación verbal o escrita, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, realizada por un suscriptor y/o usuario tendiente a presentar solicitudes respetuosas ante EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., relacionadas con el Contrato de Condiciones Uniformes.

PILA PÚBLICA: Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias (Decreto 229 de 2002).

PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y DE AHORRO DE AGUA POTABLE. Conjunto de proyectos y acciones que adelanta EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. que contiene las metas anuales de reducción de pérdidas, campañas educativas a la comunidad, utilización de aguas superficiales, lluvias y subterráneas, incentivos y otros aspectos que definan las autoridades ambientales y que la empresa considere convenientes para el cumplimiento del programa.

PRORRATEO: Facturación realizada a unidades inmobiliarias cerradas o abiertas, para medir el consumo de las zonas comunes, a través de la diferencia establecida entre el consumo de un medidor general y la resta de los consumos de los medidores individuales.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

QUEJA: Manifestación del suscriptor y/o usuario, a través de cualquier medio, por la cual pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado (s) funcionario (s), de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., o con la forma o condiciones en que se le ha prestado o dejado de prestarse un servicio.

RECLAMACIÓN: Es una solicitud del suscriptor y/ o usuario con el objeto de que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. revise la facturación de los servicios públicos de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el presente Contrato y en las demás normas que se dicten relacionadas con la materia.

RECURSOS: Acto del suscriptor y/o usuario para obligar a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Comprende los recursos de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la Ley. (Artículo 154 Ley 142 de 1994).

RECURSO DE APELACIÓN: Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición, en el mismo escrito y al cual EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. dará traslado a la SSPD, para que lo resuelva.

RECURSO DE QUEJA: Es el que se presenta cuando se rechaza el recurso de apelación. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es un acto mediante el cual el suscriptor y/o usuario, dentro de los términos señalados en la Ley, manifiesta a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. su inconformidad por todos o algunos de los argumentos considerados al decidir su petición, con el fin de que la empresa confirme, aclare, modifique o revoque su decisión, en los casos y oportunidades previstas en la Ley y en este contrato de condiciones uniformes.

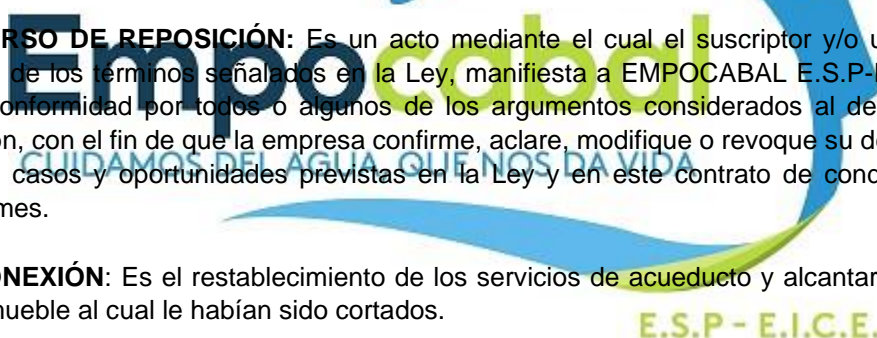
RECONEXIÓN: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.

RED DE DISTRIBUCIÓN DE ACUEDUCTO: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde tanque el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias (Decreto 229 de 2002).

RED DE ALCANTARILLADO: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles (Decreto 229 de 2002).

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ACUEDUCTO: Parte de la red de recolección que conforma la malla principal de servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, planta de tratamiento o tanques a las redes secundarias (Decreto 229 de 2002).



EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ALCANTARILLADO: Parte de la red de recolección que conforma la malla principal del servicio de una población y que recibe el agua procedente de las redes secundarias y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final (Decreto 229 de 2002).

REGISTRO DE CORTE O LLAVE DE CORTE: Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble (Decreto 229 de 2002).

REINSTALACIÓN: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y Alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.

SANEAMIENTO BÁSICO: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

SECTORIZACIÓN HIDRÁULICA: Consiste en dividir la red de acueducto en zonas hidráulicas aisladas denominadas sectores, que permiten controlar las presiones, realizar la macromedición de los volúmenes de agua entregados a cada sector, medir volúmenes de pérdidas de agua, con el fin de evaluar proyectos para la disminución de las mismas. La sectorización conlleva a un mejor conocimiento de la red hidráulica al reducir el área de inspección del sistema, facilitando la detección y control de anomalías como roturas, fugas, deficiencias de presión, permitiendo ejecutar acciones que van en beneficio de la comunidad, al poder garantizar la continuidad en la prestación del servicio. (RAS 0330 de 2017).

SERVICIO COMERCIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio (Decreto 229 de 2002).

SERVICIO ESPECIAL: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio (Decreto 229 de 2002).

SERVICIO INDUSTRIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden (Decreto 229 de 2002).

SERVICIO OFICIAL: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, albergues, orfanatos de carácter oficial (Decreto 229 de 2002).

SERVICIO PROVISIONAL: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario (Decreto 229 de 2002).

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.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

SERVICIO RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas (Decreto 229 de 2002).

SERVICIO REGULAR: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual (Decreto 229 de 2002).

SERVICIO TEMPORAL: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa (Decreto 229 de 2002).

SERVICIO DE AGUA CRUDA: Es el servicio de agua no tratada que presta la Empresa para usos diferentes al del consumo humano, siempre y cuando las condiciones técnicas, económicas, ambientales y de operación del servicio lo permitan.

SERVICIO DE AGUA EN BLOQUE: Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios (Decreto 229 de 2002).

SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la CRA.

Empo  CUIDAMOS DEL AGUA, QUE NOS DA VIDA

SUMIDERO: Estructura diseñada y construida para cumplir con el propósito de captar las aguas de escorrentía que corren por las cunetas de las vías para entregarlas a las estructuras de conexión o cámaras de inspección de los alcantarillados combinados o pluviales, evitando que se introduzca material de arrastre a los colectores.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SSPD: Es un organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1.991 para que, por delegación del Presidente de la República, ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

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.

UNIDAD HABITACIONAL: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar (Decreto 229 de 2002).

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

UNIDAD INDEPENDIENTE: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria (Decreto 229 de 2002).

UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS: Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras (Decreto 229 de 2002).

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

USUARIOS ESPECIALES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO: Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente (Decreto 229 de 2002).

ZONAS O ÁREAS COMUNES: Son aquellas que por su naturaleza o destino son de uso y goce general, como salones comunales, áreas de recreación y deporte, vías, jardines entre otros. Le corresponde a los copropietarios de las Unidades Inmobiliarias Cerradas determinar cuáles son las zonas comunes de éstas.

CLÁUSULA 3. - PARTES: Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. y los usuarios y/o suscriptores o aquél a quien éste último lo haya cedido a cualquier título, bien sea por convenio o por disposición legal o judicial.

CLÁUSULA 4. - SOLIDARIDAD: Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el CSP, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

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, su Decreto Reglamentario 3130 de 2003 y las demás normas que la modifiquen o adicionen.

PARÁGRAFO PRIMERO. REQUISITOS PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. pondrá a disposición de los interesados el formato SOLICITUD PARA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, el cual deberá ser diligenciado en su totalidad.

Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Atención al Cliente de la Empresa. Dicho formato contendrá como mínimo:

Nombre, dirección e identificación del arrendador.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- a) Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- b) Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- c) Fecha de iniciación y determinación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- d) Clase y tipo de garantía.
- e) Entidad que expide la garantía.
- f) Vigencia de la garantía.

El arrendador, arrendatario o poseedor deberán cumplir con los requisitos establecidos por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., con el fin de que la empresa realice el estudio de la solicitud. Forman parte de los requisitos exigidos por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., los siguientes:

- Diligenciar y presentar ante EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., el formato establecido para denuncia del contrato de arrendamiento.
- El arrendador y arrendatario deberán estar a paz y salvo por todo concepto, con EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E
- El inmueble objeto de la denuncia debe tener medidor instalado.
- Otorgar alguna de las garantías establecidas por la normatividad vigente.
- Entregar la documentación adicional señalada por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.

PARÁGRAFO SEGUNDO DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.

1. Presentación del formato Solicitud Para Denuncia del Contrato de Arrendamiento, debidamente diligenciado y firmado por el arrendador, el arrendatario y codeudor solidario, en caso de ser esta la garantía.
2. Fotocopias de los documentos de identificación del arrendador, arrendatario y del codeudor, en caso de disponer de este como garantía. Las fotocopias exigidas deben estar autenticadas o deberán presentarse acompañadas del original, para verificar su autenticidad.
3. Certificado de tradición del inmueble con fecha igual a la fecha de la solicitud.
4. Las personas jurídicas aportarán el certificado de representación legal, expedido con una antigüedad no mayor a 90 días y fotocopia de la cédula del representante legal.
5. Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder autenticado para actuar como tal y certificado de vigencia del poder.
6. Comprobante de depósito de la garantía.
7. Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.
8. El valor de la garantía o depósito, no podrá exceder dos (2) veces el valor del cargo fijo más dos (2) veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres (3) últimos períodos de facturación, aumentado en un CINCUENTA (50%) por ciento.

PARÁGRAFO TERCERO. GARANTÍAS ADMISIBLES PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- a) Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.
- b) Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por la Superintendencia Financiera o por quien haga sus veces.
- c) Póliza de seguros expedida por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera o por quien haga sus veces.
- d) Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.
- e) Endoso de títulos valores expedidos por instituciones Financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera o por quien haga sus veces.
- f) Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera o por quien haga sus veces.
- g) Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más, posteriores a la fecha de terminación del contrato.

PARÁGRAFO CUARTO. CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO.

- a) El incumplimiento en el pago de la factura de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- b) Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidario en el pago de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, a partir del momento en que se efectuó la denuncia del contrato de arrendamiento.
- c) Si el arrendatario suministra información falsa, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.
- d) Si el arrendador incumple con su obligación de informar acerca de la terminación del contrato de arrendamiento.

CLÁUSULA 5. - RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO: 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 6. - VIGENCIA DEL CONTRATO: El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias.

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

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 8. - SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, 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. 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. EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La persona prestadora 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.

CLAUSULA 9. - CONDICIONES DE ACCESO: *Artículo 2.3.1.3.2.2.3 Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 Condiciones de acceso a los servicios.* Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el PARÁGRAFO segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zona que cuente con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes y las conexiones que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, en los términos establecidos en el artículo 4º del Decreto 229 de 2000.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuado de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótano podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la Empresa.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando, la Empresa entidad prestadora de servicios públicos lo justifique por las condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la misma.

9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

CLÁUSULA 10. – PERFECCIONAMIENTO: El CSP 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 CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

CLÁUSULA 11. – PUBLICIDAD: El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato 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 peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones 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 y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

PARÁGRAFO 1. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega. Dicha entrega podrá ser mediante documento físico, o que el CSP esté disponible en la página web de la Empresa o en las instalaciones de la misma.

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

CAPÍTULO II
DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 12. - OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA: 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, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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, la persona prestadora 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 1.994 y en la cláusula 26 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. Lo mismo aplicará en aquellos casos en que la Empresa mediante visita técnica a un predio, determine la existencia de derivaciones fraudulentas o usos indebidos respecto de la acometida.

PARÁGRAFO: De acuerdo con lo establecido en la circular externa SSPD 0006 del 2 de mayo de 2007, los derechos al debido proceso y de defensa del suscriptor y/o usuario, el procedimiento para la suspensión y corte de los servicio por incumplimiento en el Contrato de Condiciones Uniformes o por anomalías en los instrumentos de medida o acometidas será el establecido en el numeral 3.5 de la citada norma; el cual será informado por escrito y de manera detallada al suscriptor y/o usuario en la comunicación por la cual se pone en su conocimiento los hallazgos evidenciados por el personal de la empresa en las respectivas visitas.

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 1.994 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; en estos eventos, como lo son la instalación de conexiones ilegales, usos indebidos, alteración de los instrumentos de medida y demás actividades constitutivas del tipo penal de defraudación de fluidos y no se pueda determinar el consumo real para determinar el precio a facturar, la Empresa podrá dar aplicación a la forma de cálculo del consumo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994; sin perjuicio de la potestad de proceder a la suspensión o al corte definitivo del servicio por parte de la Empresa.

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 21 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 2.3.1.3.2.4.18 Del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015.

8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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 formas reglamentarias y regulatorias.

10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

11. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la 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 32 del presente CSP, 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 los equipos de medición suministrados o contruidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en el Artículo 2.3.1.3.2.3.12 Del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015.

14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la 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 por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

PARÁGRAFO 1. La entrega del medidor y demás elementos retirados por la Empresa, que no sean reinstalados por no ajustarse a las especificaciones técnicas o por su mal estado y que no pudieron entregarse inmediatamente al usuario, por causas atribuibles al mismo, el prestador deberá comunicarle al suscriptor y/o usuario indicando el lugar donde deberán pasar a retirarlos por ser de su propiedad, concediendo un plazo máximo de dos (2) meses para proceder al retiro.

PARÁGRAFO 2. Una vez agotado el anterior procedimiento, y en caso que el suscriptor y/o usuario no retire los elementos de su propiedad en un término máximo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de notificación, la empresa

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

mediante resolución motivada podrá dar de baja los mismos y procederá a su disposición final”.

18. Cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada.

19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

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, la persona prestadora 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 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 impliquen 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 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

Empocabal

CUIDAMOS DEL AGUA, QUE NOS DA VIDA

E.S.P - E.I.C.E.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

32. En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 159 de la ley 142 de 1994, la empresa está en la obligación de agotar el debido proceso en la notificación de los diferentes requerimientos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., de acuerdo a lo normado en el Código Contencioso Administrativo artículo 44 y 45, (D01/84).

33. Disponer en la sede de la Empresa de copias legibles de las condiciones uniformes del CSP expedido por EMPOCABAL E.S.P-E.-E.I.C.E, y éste adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite.

35. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

36. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

37. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.

38. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).

39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al hábeas data.

40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.

41. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1.994, Ley 689 de 2.001 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

PARÁGRAFO. De conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012, la reconexión de un servicio público domiciliario deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes, una vez resuelta favorablemente una solicitud de reconexión a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio.

CLÁUSULA 13. - OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO: Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. sobre cualquier irregularidad, anomalía.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

3. 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 CSP contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial. Así mismo dar aviso previo por escrito a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. en los casos en los que se ensanche, reconstruya o reemplace por otra edificación el inmueble objeto del servicio, ya sea aumentando el área construida o cambiando de destino el inmueble, con el fin de que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios para continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin conocimiento de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación, respetando las formas del debido proceso.
4. 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.
5. Dar aviso inmediatamente a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. de la existencia de fallas o daños en el servicio cuando estos se presenten.
6. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
7. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición contará con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. Así mismo al presentarse impedimento para la toma de lectura y haya necesidad de reubicar el aparato de medición el costo de esta labor será asumido por el suscriptor y/o usuario.
8. Verificar que la lectura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.
9. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales. Si estando vigente un acuerdo de pago el usuario y/o suscriptor incurre en alguna de las causales de terminación del presente CSP, estará en la obligación de cancelar el total de las sumas pendientes de pago a la fecha de configurarse dicha causal, momento en el cual se entenderá en mora y se aplicarán los procedimientos establecidos para la suspensión y/o corte del servicio.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales deberán garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando se le conceda plazo especial para el pago de éstas o se le refinancien obligaciones en mora, de conformidad con la reglamentación de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E..
11. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
12. Dar aviso a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. cuando las facturas no le hayan sido entregadas oportunamente en los términos previstos en la cláusula décima octava del presente contrato y solicitar su duplicado. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. cobrará el costo en que se incurra para la expedición del duplicado cuando se cuente con la certeza de la entrega oportuna de la misma y esta haya sido extraviada o dañada por el suscriptor y/o usuario. El no recibir la factura no exonera del pago al suscriptor y/o usuario, salvo que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. no haya efectuado la entrega de la facturación en forma oportuna.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

13. El suscriptor y/o usuario deberá reemplazar los equipos e implementos de alto consumo mediante la instalación de nuevos equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua, para el uso eficiente y ahorro del agua.
14. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, éstos podrán garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los eventos que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. determine, según las políticas vigentes de pagos de cartera al momento de realizar la solicitud por parte del suscriptor y/o usuario, entre otras: plazo para el pago, cuotas fijas y/o variables y refinanciación de obligaciones en mora.
15. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. y satisfacer las demás obligaciones incumplidas, conforme a lo establecido en la cláusula 29 del presente contrato
16. Permitir a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
17. 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 revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor y dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión va a ser realizada se respetarán las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
18. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
19. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual, y a fin de que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
20. Remediar en un plazo no mayor de dos (2) meses la causa de las fugas imperceptibles de agua detectadas en el interior del inmueble por parte de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. Durante este tiempo EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses transcurrido este periodo EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. cobrará el consumo medido.
21. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad de éstos instalar en un lugar público y de fácil acceso, las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
22. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994, o la norma que la modifique, sustituya o derogue.
23. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
24. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. lo solicite, dentro del término no mayor a un (1) periodo de

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

facturación. De lo contrario, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario, quien será el responsable de la custodia del aparato de medición.

25. Responder por cualquier anomalía, irregularidad o adulteración que se encuentre en los sellos, medidores, conexiones o equipos de control, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. se hagan en relación con las condiciones del servicio que se han contratado.
26. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes. Para efectos del cambio de tarifa el predio debe estar ocupado.
27. Informar a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., por un medio idóneo, cualquier cambio en las condiciones del inmueble que puedan afectar la prestación del servicio, en especial, el aumento de unidades independientes, con el fin de decidir la necesidad o no, de reacondicionar los servicios en el inmueble para continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones y, si es del caso, independizar el servicio para cada unidad, efectuando la conexión correspondiente y celebrando un nuevo CSP para cada usuario. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin el conocimiento de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio.
28. El suscriptor y/o usuario deberá dar aviso a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. en caso de demolición del predio y deberá ponerse a Paz y Salvo por todo concepto. Igualmente estará en la obligación de sufragar todos los gastos que el corte del servicio ocasione.

PARÁGRAFO. De conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012, la reconexión de un servicio público domiciliario deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes, una vez resuelta favorablemente una solicitud de reconexión a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio.

EMPOCABAL
CUIDAMOS DEL AGUA, QUE NOS DA VIDA

CLÁUSULA 14. - LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP. Es obligación del suscriptor acreditar ante EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de autoridad de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble, para que opere en su favor la liberación temporal de las obligaciones derivadas del CSP. Para acreditar tal situación, el suscriptor deberá presentar ante EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., copia del auto admisorio de la demanda, copia de la medida cautelar o constancia de radicación de la querrela policiva, según sea el caso.

En virtud de lo establecido en el último inciso del Artículo 128 de la Ley 142 de 1994, una vez acreditadas las causales a las que hace referencia el presente artículo, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. facilitará la celebración del CSP, con los usuarios y/o suscriptores y mientras la providencia judicial o la decisión de la autoridad de policía no se encuentre en firme, la liberación de sus obligaciones contractuales tendrá carácter temporal.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los efectos de la liberación de las obligaciones contractuales se producirán a partir de la fecha en la cual el suscriptor acredite ante EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. la ocurrencia de la causal. Tanto el suscriptor como EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., estarán sujetos a los procedimientos y términos previstos en la Ley para tal efecto.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas anteriormente, no implica la extinción de la solidaridad, respecto de obligaciones propias del CSP anteriores a tal situación.

CLÁUSULA 15. - REGLAS ESPECIALES PARA LA LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP EN PROCESOS POLICIVOS DE LANZAMIENTO POR OCUPACIÓN DE HECHO. En los eventos en que medie actuación de policía, cuando el suscriptor ha sufrido la ocupación de hecho del inmueble en el cual se presta el servicio, podrá solicitar a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., desde el momento de la presentación de la querrela en proceso de lanzamiento por ocupación de hecho, que se le libere temporalmente de las obligaciones contractuales nacidas del CSP, hasta que la autoridad de policía lleve a cabo el lanzamiento o suspenda la diligencia de lanzamiento. En caso de llevarse a cabo el lanzamiento, terminará la liberación temporal, y las obligaciones recaerán nuevamente y, de manera exclusiva, en el suscriptor. De no llevarse a cabo el lanzamiento, por suspensión de la diligencia, las obligaciones recaerán nuevamente en el suscriptor y en el usuario, de forma solidaria.

CLÁUSULA 16. - LIBERACIÓN DEFINITIVA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CSP. Sin perjuicio de lo establecido en el Parágrafo del Artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, habrá liberación definitiva de las obligaciones derivadas del CSP en favor del suscriptor que haya tenido el carácter de poseedor sin ser propietario del inmueble, cuando este acredite ante EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. que, como resultado de una sentencia judicial en firme, fue privado de la posesión del inmueble en el cual se presta el servicio.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 222 de la Ley 222 de 1995, en el evento en que, como consecuencia de una sentencia judicial, se obtenga el derecho de dominio o propiedad, se seguirá lo previsto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, para efectos de la cesión del CSP en la enajenación de inmuebles urbanos.

La solicitud de liberación definitiva de las obligaciones derivadas del CSP en favor del suscriptor, deberá presentarse por éste ante EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. junto con copia de la respectiva sentencia en firme.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando el suscriptor, como resultado de una sentencia judicial en firme recupere la posesión o la tenencia material del inmueble, concurrirán en él las calidades de suscriptor, usuario y consumidor.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los efectos de la liberación de las obligaciones contractuales se producirán a partir de la fecha en la cual el suscriptor acredite ante EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. la ocurrencia de la causal. Tanto el suscriptor como EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., estarán sujetos a los procedimientos y términos previstos en la Ley para tal efecto.

PARÁGRAFO TERCERO: La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con la causal señalada en esta cláusula, no implica la extinción de la solidaridad, respecto de obligaciones propias del CSP, anteriores a tal situación.

CLÁUSULA 17. - FORMA DE ACREDITAR LA CAUSAL CONSTITUTIVA DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES ANTE EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. El suscriptor para efectos de acreditar la liberación de sus obligaciones contractuales tanto temporales como definitivas, deberá presentar ante EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.:

1. Manifestación de la voluntad en la que exprese su intención de liberarse de las obligaciones contractuales.
2. Los documentos previstos y enunciados en las cláusulas anteriores para cada causal de liberación temporal o definitiva, según sea el caso.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

3. Indicación del número de cuenta o de contrato y dirección del bien inmueble en el cual se presta el servicio, respecto del cual el suscriptor solicita la liberación.
4. Nombre e identificación del suscriptor, usuario y consumidor.

PARÁGRAFO: Cuando quiera que no se den los elementos consagrados en el numeral segundo del Artículo 75 del CPC, que imposibiliten determinar la persona contra quién se dirigirá la demanda, se informará dicha situación y no será necesario presentar la información contenida en el numeral 4 de la presente cláusula.

CLÁUSULA 18. - DERECHOS DE LAS PARTES: Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002, 1077 DE 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 19. - DERECHOS DE EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.: Constituyen derechos de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.:

1. Revisar las instalaciones del inmueble donde se presta el servicio con el fin de exigir las adecuaciones y reparaciones que se estimen necesarias para la correcta utilización del servicio.
2. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
3. Cobrar las sumas que no han sido objeto de recurso o el promedio del consumo de los últimos CINCO (5) periodos con el fin de dar trámite a la petición, queja o recurso.
4. Cobrar por una sola vez un cargo por conexión en el momento de suscribir el contrato.
5. Las modificaciones a las conexiones se tratarán como una conexión nueva.
6. Cobrar el valor del equipo de medida instalado por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. cuando el suscriptor y/o usuario no lo haya cambiado dentro del término que trata el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, o cuando el equipo de medida haya sido suministrado por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.
7. Cobrar el consumo no facturado de acueducto con ocasión de la ocurrencia de una anomalía, irregularidad o adulteración que afecte el normal registro del servicio de acueducto.
8. Cobrar el consumo estimado de aquellos suscriptores y/o usuarios cuyo equipo de medida no pueda ser leído por encontrarse localizado en un sitio inaccesible a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., o por alguna otra razón ajena a la empresa.
9. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes, cuando se de una cualquiera de las causales indicadas en el presente CSP.
10. 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 y en la Cláusula 13, numeral 1 del presente CSP.
11. Verificar el estado del dispositivo o instrumento de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. 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

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en los Artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.

12. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá proceder a la calibración, reparación o reemplazo de los medidores después de los treinta (30) días calendario siguientes al requerimiento presentado al suscriptor y/o usuario, cuando su equipo de medida no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos y el suscriptor y/o usuario no haya realizado dicha labor por su cuenta.
13. Cuando sea necesario proceder al retiro o cambio del medidor, se comunicará al suscriptor y/o usuario, con una antelación no inferior a DOS (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho al debido proceso. Una vez se lleve a cabo la operación se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor y/o usuario dejará las constancias que considere pertinentes. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras, copia de esta acta se entregará al suscriptor y/o usuario, quien deberá firmarla.
14. Si el suscriptor y/o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. dejará constancia de ello explicando las razones que motivaron la no suscripción del acta por parte del suscriptor y/o usuario y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.
15. En todo caso, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye la necesidad de reemplazar el medidor, la decisión será comunicada al suscriptor y/o usuario, adjuntando el resultado del laboratorio que lo hubiere revisado. El suscriptor y/o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., una vez reparado, el suscriptor deberá enviarlo a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., para que, a cargo del suscriptor o usuario, lo calibre y proceda a instalarlo.
16. En aquellos casos en los cuales el suscriptor y/o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la obligación establecida en el artículo 10 de la Resolución CRA 457 de 2008. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor y/o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.
17. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor y/o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.
18. Imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de las Cláusulas 33 y 34 del presente CSP.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

19. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.
20. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a cargo del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación o adquisición de bienes o servicios por convenios celebrados por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., que el suscriptor y/o usuario expresamente haya autorizado. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. deberá garantizar las facilidades que permitan al usuario en todo caso cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.
21. Ser el prestador exclusivo en un área respecto de la cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico haya verificado motivos para el establecimiento de un área de servicio exclusivo.
22. Solicitar a la autoridad correspondiente el apoyo para que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar, en cualquier tiempo, el ejercicio de sus derechos y para la protección de la infraestructura.
23. Negar la prestación del servicio a toda persona natural o jurídica que no cumpla con los requisitos y condiciones técnicas señaladas en este CSP.
24. Vigilar la destinación que se le dé al agua potable objeto de suministro, para evitar usos diferentes a los definidos en el CSP.
25. Verificar y vigilar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.



CLÁUSULA 20. - DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.
2. Al debido proceso y de defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales, excepto de las diferencias derivadas de las condiciones y características técnicas para la prestación del servicio.
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 esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio, salvo que se trate de un área de servicio exclusivo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario
8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, o quien asuma esta responsabilidad, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, veraz, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio
10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.
17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al CSP.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. 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.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

22. A solicitar a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte de personal técnico, siendo la revisión, reparación o adecuación a cargo del usuario.
23. En los casos de revisión por anomalías y/o irregularidades, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
24. A la participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.
25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
27. A que se le afore o se le mida el consumo.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago, dentro del plazo establecido en la factura para ello.

PARÁGRAFO: Para hacer efectiva la asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. deberá dar previo aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de tres (3) días hábiles. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías y/o irregularidades no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo. Para garantizar este derecho, el suscriptor y/o usuario tendrá UNA (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

CAPITULO III

MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

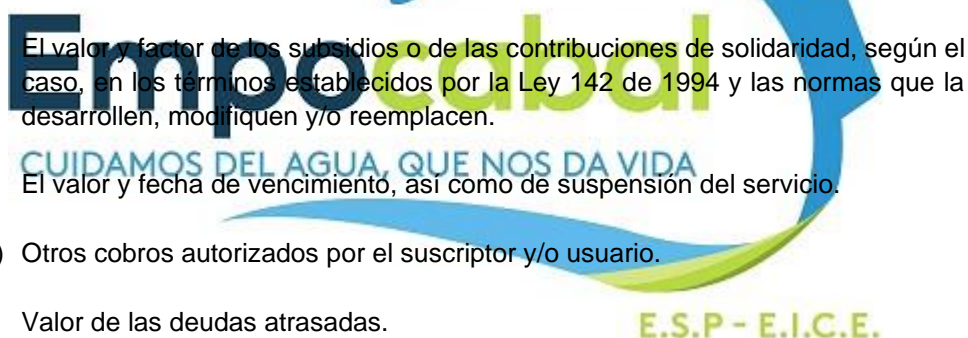
CLÁUSULA 21. - PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN: La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLÁUSULA 22. - CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS: La factura que expida EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) El nombre de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. como empresa responsable de la prestación del servicio y su NIT.
- b) 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.
- c) La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- d) Clase de uso del servicio y el estrato socioeconómico cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial.
- e) El periodo de facturación del servicio, fecha de expedición de la factura y número de días de consumo.
- f) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
- g) Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- h) Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- i) 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 del promedio con la cual se liquida el consumo, conforme a lo establecido en numeral 2.24 del Capítulo I del presente CSP.
- j) La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los seis (6) periodos inmediatamente anteriores.
- k) 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 y/o reemplacen.
- l) El valor y fecha de vencimiento, así como de suspensión del servicio.
- m) Otros cobros autorizados por el suscriptor y/o usuario.
- n) Valor de las deudas atrasadas.
- o) Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.



CLÁUSULA 23. - FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS: En la factura podrán incluirse otros cobros a los que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. tenga derecho, relacionados con la prestación de los servicios, 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 éste 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 PRIMERO: Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

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

CLÁUSULA 24. - PERIODO DE FACTURACIÓN: Las facturas se entregarán mensualmente en periodos entre 28 7 32 días, en cualquier hora y día 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 CSP con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. dispondrá en su página web oficial la información para el suscriptor y/o usuario que desee conocer el rango de fechas de la entrega de su factura dependiendo de cada ciclo de facturación.

CLÁUSULA 25. - 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 26. - IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN: Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos seis (6) periodos de facturación, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos seis (6) periodos de facturación, si las características de los consumidores beneficiados con el CSP de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

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

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

PARÁGRAFO PRIMERO: En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en las mediciones del servicio de acueducto suministrado, más el consumo de fuentes alternas, si las hubiese.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de suscriptores y/o usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. está en la obligación de ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el suscriptor y/o usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para remediarlas. Durante este tiempo EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido este periodo EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. cobrará el consumo medido.

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

PARÁGRAFO CUARTO: El usuario estará en la obligación de eliminar la existencia de impedimentos que se presenten para realizar la lectura de los consumos, una vez la empresa haya puesto en su conocimiento la presencia de éstos, en un lapso no mayor a UN (01) periodo de facturación, so pena de incurrir en causal de incumplimiento del CSP y ser sujeto de las sanciones previstas en el mismo.

CLÁUSULA 27. - MEDICIÓN Y FACTURACIÓN EN UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS Y EDIFICIOS: En las Unidades Inmobiliarias Cerradas y Edificios dotados de bienes comunes que incluyan instalaciones hidráulicas y/o tanques de almacenamiento comunes para dos o más unidades habitacionales o no residenciales, se deberá instalar un medidor general totalizador para efectos de la medición y facturación. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman la Unidad Inmobiliaria Cerrada o el Edificio. La diferencia que arroje el volumen registrado por el medidor general y el resultado de la sumatoria de los consumos registrados por todos los medidores individuales de cada una de las unidades habitacionales, será el correspondiente al consumo de agua de las zonas comunes, el cual forma parte de las expensas comunes necesarias.

En aquellos casos en que los usuarios expresamente así lo soliciten, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá proceder a la facturación del consumo de las zonas comunes de forma tal que el mismo se distribuya entre todos los copropietarios en razón al coeficiente de copropiedad, es decir, se facture a cada usuario individual que es parte de la copropiedad.

PARÁGRAFO: En el caso que exista medidor individual que mida parcialmente las zonas comunes de la Unidad Inmobiliaria Cerrada o Edificio, el volumen registrado por éste medidor hará parte de la diferencia obtenida para las zonas o áreas comunes.

CLÁUSULA 28. - CONDICIONES DE PAGO: Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP, y en cuanto incluyan valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de los servicios, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

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

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

CLÁUSULA 29. - MORA EN EL PAGO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos a la tasa establecida en el Código Civil para los usuarios de inmuebles residenciales, o sea el 6% efectivo anual, y la establecida en el Código de Comercio para los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la cual no podrá superar una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de Usura. Este porcentaje se aplicará al valor total de la factura por pagos posteriores a la fecha de vencimiento sin recargo. Las deudas originadas de obligaciones diferentes a pago de servicios públicos de acueducto y alcantarillado se totalizarán por separado y no generarán solidaridad respecto del propietario del inmueble salvo que se acuerde lo contrario.

CLÁUSULA 30. - COBRO DE SUMAS ADEUDADAS: Las deudas derivadas del CSP podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva.

PARÁGRAFO: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. no podrá cobrar bienes y/o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 31. - MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA. La factura expedida por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., debidamente firmada por el Representante Legal o por quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y en las normas del derecho comercial y civil, sin perjuicio de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

CAPITULO IV

SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 32. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

32.1 SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. y los terceros que puedan resultar afectados o si lo solicita EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

- La solicitud deberá presentarse con una antelación no inferior a 48 horas (cuarenta y ocho) a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.
- Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.
- Durante el periodo de suspensión del servicio de común acuerdo, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CRA. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá, no obstante, emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

32.2 SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

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

32.3 SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: La suspensión del servicio por incumplimiento del CSP, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

- a. Por falta de pago antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de DOS (2) periodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 19 de la Ley 689 de 2001, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso interpuesto, caso en el cual el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos, o del periodo que se tenga disponible en el momento del

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

reclamo. Se precisa que el pago parcial y/o abonos a la facturación no los exonera de la suspensión ni es causal para la reconexión del servicio.

- b. Hacer conexiones irregulares y/o anormales en las acometidas, conexiones, medidores o en las redes, sin autorización de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.
- c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.
- d. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin previa autorización de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.
- e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos o que los existentes no correspondan a los instalados por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.
- 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 resultaren impagados por el banco respectivo por culpa del librador, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de la iniciación de las acciones legales pertinentes a que hubiere lugar, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- i. Cuidar de manera reiterativa durante un (1) año, la factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo por la causal sin fondos.
- j. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. o de los suscriptores y/o usuarios.
- k. Impedir a los funcionarios autorizados por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de medidores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 15 de la Cláusula Duodécima de este contrato.
- l. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- m. Conectar equipos sin la autorización de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. a las acometidas externas.
- n. Efectuar sin autorización de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- o. Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- p. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- q. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.
- r. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, vencido el plazo de un (1) periodo de facturación otorgado por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- s. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de esta, estando en trámite la obtención de la respectiva licencia.
- t. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., con cualquier otra fuente de agua.
- u. Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de suspensión del servicio, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. dejará en el inmueble, copia del acta correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

PARÁGRAFO SEGUNDO: De conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012, la reconexión de un servicio público domiciliario deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes, una vez resuelta favorablemente una solicitud de reconexión a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio.

CLÁUSULA 32.4 - IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN: No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario por falta de pago, cuando EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.:

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.
2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
3. No facturó el servicio prestado.

Si EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA 32.5 - PROCEDIMIENTOS PARA LA SUSPENSIÓN: Para suspender el servicio, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Para las causales previstas en la cláusula **32.3** literales a. y h. del presente CSP, el procedimiento será el siguiente:

- Vencido el plazo para el pago de la factura, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. verifica el listado de usuarios incumplidos y expide las órdenes de suspensión del servicio de acueducto.

Para las demás causales previstas en la cláusula **32.3**, el procedimiento será el siguiente:

- EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. hará revisiones periódicas para establecer si los suscriptores y/o usuarios están dando cumplimiento a lo pactado en el presente CSP. En caso de presentarse alguna de las causales de incumplimiento del contrato aquí previstas, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. suspenderá el servicio inmediatamente y levantará un acta. Copia de dicha Acta se entregará al suscriptor y/o usuario para que se haga presente en la dependencia que adelantó el procedimiento, quién adelantará el trámite correspondiente.

Haya o no suspensión, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. puede ejercer todos sus derechos que las leyes y este CSP le conceden para el evento del incumplimiento. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio, cuando estos hayan sido motivados por incumplimiento del suscriptor y/o usuario a las condiciones del presente CSP. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones reciprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

CLÁUSULA 32.6 - RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reconexión en los que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente CSP.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las VEINTICUATRO (24) horas siguientes a la eliminación de las causas que generaron la suspensión del servicio en virtud de lo establecido en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012. En el evento de no producirse oportunamente la reconexión o no haberse suspendido efectivamente el servicio, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. se abstendrá de cobrar el valor de la reconexión.

CAPITULO V

OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

CLÁUSULA 33. - MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESÉS MORATORIOS: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas 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 CSP. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

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

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

33.1.1 Suspensión del servicio en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000, o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

33.1.2 Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000, o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

33.1.3 Intereses moratorios sobre los saldos insolutos, en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

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

33.2.1. Suspensión del servicio en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001 y el Artículo 26 del Decreto 302 de 2000 o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

33.2.2. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000, o en las normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

PARÁGRAFO: En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte del servicio, el suscriptor y/o usuario deberá pagar, además, los costos en los que incurra EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. por tales conceptos.

Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. 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 26 del presente CSP, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

CLÁUSULA 34. - PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS: Para la imposición de las medidas previstas, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto, el procedimiento administrativo empleado para la imposición de medidas, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar los principios de legalidad, imparcialidad, publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de pruebas por parte del suscriptor y/o usuario, garantizando así el Debido Proceso.

CLÁUSULA 35. - ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: Conforme a lo dispuesto en la Ley 599 de 2000, en el Artículo 256 que establece el delito de "**Defraudación de fluidos**", modificado por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, que establece: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes". EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. a través de su Representante Legal, o apoderado, podrá recurrir ante la autoridad competente, a presentar la querrela correspondiente, y adelantar las acciones judiciales necesarias para obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño ocasionado por la conducta punible.

CLÁUSULA 36. - REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente CSP, o durante su ejecución, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora del suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

PARÁGRAFO PRIMERO: El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de éste CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente Parágrafo, no será causal para que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., niegue la prestación del servicio.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El tratamiento de la información del usuario deberá ser, igualmente, autorizado previamente por el titular de los datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, o por las normas que la modifiquen, reglamenten o adicionen.

CLÁUSULA 37. - GARANTÍAS EXIGIBLES: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 38. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El incumplimiento de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. en la prestación continua de un servicio de buena calidad, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. cuando la falla en la prestación del servicio ocurra continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 39. - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Las quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las Oficinas organizadas para atención al usuario. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. no exigirá la cancelación de los valores incluidos en la factura y que sean objeto de reclamación, como requisito para atender la misma.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitud y peticiones respetuosas.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. tiene definido para este efecto.

CLÁUSULA 40. - PROCEDENCIA: Las peticiones se presentarán en las instalaciones de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., 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 PRIMERO: Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de Abogado, aunque se emplee un mandatario para ello.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En ningún caso procederán PQR'S contra las facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.

CLÁUSULA 41. - REQUISITOS DE LAS PETICIONES: Toda petición deberá contener por lo menos:

41.1. La designación del prestador al que se dirigen.

41.2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad, la dirección y el número del suscriptor cuando se trate de una reclamación comercial el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

41.3. El objeto de la petición.

41.4. Las razones en las que fundamenta su petición.

41.5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

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

PARÁGRAFO PRIMERO: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 42. - PETICIONES VERBALES Y SU DECISIÓN: Las peticiones verbales se recibirán por el funcionario de EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. y se trasladarán a documento escrito o digital de manera sucinta y deberán contener cuando menos la información de que trata la cláusula anterior.

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

CLÁUSULA 43. - CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, PETICIONES INCOMPLETAS O REQUERIMIENTO DE INFORMACION ADICIONAL: Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir la petición, el funcionario competente para dar trámite a lo solicitado los requerirá por una sola vez mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito por el peticionario, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que el peticionario proceda a completar la información necesaria en el término máximo de un (1) mes y aporte la documentación que haga falta, lapso durante el cual se suspenderá el plazo establecido para decidir. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en esta cláusula, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. decretará el desistimiento y el archivo del respectivo expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

PARÁGRAFO PRIMERO: Tratándose de peticiones incompletas, si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. deberá indicar al peticionario los que falten. Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. 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 44. - 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.

La negativa de cualquier petición será siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y bajo los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo CPACA.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 45. - RECURSOS Y TÉRMINOS PARA RESOLVERLOS: Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 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 y facturación que realice EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la Ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. notifique al suscriptor y/o usuario en las Oficinas de PQR´S que serán las dependencias encargadas de resolver los recursos, de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994.
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
6. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de Abogado, aunque se emplee un mandatario.
7. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario de las Oficinas de PQR´S que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011, o en la norma que la modifique, adicione, complemente o derogue.
8. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. no exigirá la cancelación de los valores incluidos en la factura que sean objeto de recurso, como requisito para atender lo relacionado con éste. 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 (5) periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.
9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan PQR´S y deberá interponerse ante EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. deberá remitirlo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, junto con el expediente respectivo, para que ésta lo resuelva.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 46. - TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Las quejas y 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 quince (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 SETENTA Y DOS (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. Reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a 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 47. - NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES: A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos administrativos de carácter particular y concreto que decidan las peticiones y recursos deberán ser respondidos de fondo, constar por escrito y se notificarán al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse, de conformidad con lo previsto en los Artículos 65 al 73 de la Ley 1437 de 2011 C Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o en la norma que la modifique, adicione, complemente o derogue.

PARÁGRAFO: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. 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.

EmPOCABAL
CUIDAMOS DEL AGUA, QUE NOS DA VIDA

CAPITULO VII

MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 48. - MODIFICACIONES: El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo entre las partes.
2. Por parte de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., haciendo efectivas las siguientes garantías:
3. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.
4. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
5. 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 EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. en el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Cualquier otra modificación que se introduzca al CSP por parte de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser informada a través de un medio de amplia circulación o en la factura de servicios públicos, dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado la modificación.

CLÁUSULA 49. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuario, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. 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 CPS, si convienen en ello EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. y los terceros que puedan resultar afectados y cuando lo solicite EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., 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 EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

El usuario deberá sufragar todos los gastos que el corte del servicio ocasione, tales como retiro de acometida o taponamiento de la misma.

2. **Por incumplimiento del contrato** por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. o a terceros las siguientes:

2.1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años.

2.2. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 30, dentro de un periodo de dos (2) años.

2.3. Por el no pago oportuno en la fecha que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. señale para el corte del servicio.

2.4. Por suspensión del servicio por un periodo 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 EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.

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

2.6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el CSP, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.

2.7. Por declaración judicial relativa a la eficacia del vínculo contractual.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

PARÁGRAFO: No se procederá a dar por terminado el CSP y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales **50.2.1** y **50.2.3** de esta cláusula, cuando EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E.:

2.8. 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.

2.9. Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya entregado.

2.10. No facture el servicio prestado.

Si EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 50. - PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO O TERMINACIÓN

DEL CONTRATO: Para efectos de la causal del numeral 50.2.1, cuando el suscriptor y/o usuario, contados tres (3) períodos a partir del momento en que incumplió el pago de la factura, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. verifica el citado incumplimiento y podrá expedir la orden de corte del servicio. La diligencia de corte se podrá realizar sin la presencia del usuario.

Si el usuario tiene obligaciones pendientes que no han sido satisfechas, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. emitirá la respectiva factura.

Para las demás causales EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. hará revisiones periódicas para establecer si los usuarios están dando cumplimiento a lo pactado en el presente contrato de condiciones uniformes. En caso de presentarse alguna de las causales de incumplimiento del CPS aquí previstas, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. iniciará una actuación administrativa, conforme a lo dispuesto en los artículos 34 al 45 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la cual deberá ser comunicada al suscriptor y/o usuario, indicándole claramente la causal en la cual ha incurrido y con base en la cual la empresa pretende dar por terminado el Contrato de Condiciones Uniformes y proceder al Corte del Servicio. Una vez recibida la comunicación el suscriptor y/o usuario cuenta con un término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la comunicación, para ejercer su derecho a la defensa. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., mediante acto administrativo que se notifica conforme a la Ley, tomará decisión de fondo en el asunto, decisión contra la cual proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación ante la SSPD.

Una vez ejecutoriado el acto administrativo que ordene el corte del servicio, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. procederá a efectuarlo en terreno, dejando constancia de ello en un acta de visita, de la cual deberá dejársele copia al suscriptor y/o usuario.

El corte podrá efectuarse sin perjuicio que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. inicie las acciones necesarias para obtener por las vías judiciales o en el ejercicio de la jurisdicción coactiva, el cobro ejecutivo de la deuda y las demás acciones judiciales a que haya lugar.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 51. - CESIÓN DEL CONTRATO: Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz urbano, al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El propietario del inmueble vendido deberá informar a EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. oportunamente la cesión que efectúe del presente contrato, en la oficina central de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., Primer piso

Sin perjuicio de lo anterior, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 52. - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una comitada 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 EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. 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 53. - ACUERDOS ESPECIALES: El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del CSP, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. 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 éstas.

CLÁUSULA 54. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. y cualquiera de las otras personas que sean partes en el CSP, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del CSP, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este Contrato, y el proceso no deberá durar más de seis (6) meses.

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

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

CLAUSULA 55. - ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO APS EN LA CUAL APLICA EL PRESENTE CONTRATO.

55.1 Servicio de Acueducto y Alcantarillado

Municipio de Santa Rosa de Cabal: El área de prestación del servicio – APS en la cual aplica el presente contrato en el municipio de Santa Rosa de Cabal, se encuentra representada en el perímetro urbano delimitado por la oficina de Planeación Municipal.

El área de prestación del servicio – APS en la cual aplica el presente contrato en el municipio de Santa Rosa de Cabal, se encuentra representada en las zonas rurales y suburbanas las cuales son comprendidas por el corregimiento guacas y el Español, teniendo en cuenta que éstos deben cumplir con el numeral 5 de la Cláusula 9 del presente contrato.

Adicionalmente, se deberán tener en cuenta las previsiones contenidas en el Decreto 3050 de 2013 respecto de la disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el cual se establecen las condiciones técnicas para la conexión y suministro del servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO: La capacidad mínima que deben tener los tanques de almacenamiento de agua debe corresponder a la requerida para un (1) día de consumo, es decir, veinticuatro (24) horas.

CLAUSULA 56. - CARACTERÍSTICAS DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES.

Los diámetros de las acometidas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como las especificaciones técnicas de los instrumentos de medición, deberán cumplir con las Normas Técnicas aprobadas por la empresa y las definidas en los Decretos 302 de 2000 y 229 de 2002, así como la Resolución CRA 457 del 2008, y las normas que los modifiquen, adicionen, complementen o deroguen. Las normas técnicas de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrán ser consultadas en la página web: www.empocabal.com.co.

El costo de reparación, o reposición, de las acometidas y equipos de medida estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios. Para el caso de los equipos de medida, el período de garantía será el que establezca el fabricante o la norma vigente.

CLAUSULA 57. - NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

SERVICIO DE ACUEDUCTO.

57.1 CALIDAD DEL AGUA: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. suministrará agua potable cumpliendo todos los requerimientos de calidad estipulados en la normatividad vigente, tales como: el *Decreto 1575 de 2007 “Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”* y la *Resolución 2115 de 2007 “Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”* expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y el Ministerio de Protección Social, respectivamente.

EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., adoptará las normas posteriores que modifiquen, sustituyan o deroguen las anteriores.

57.2 CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. prestará el servicio durante VEINTICUATRO (24) horas diarias, con las siguientes excepciones:

a) Daños en las redes de distribución.

Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar antes de DIEZ Y OCHO (18) horas, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. se compromete a suministrar al sector afectado agua en carro tanques u otros sistemas de transporte idóneos.

Al cumplirse VEINTICUATRO (24) horas de suspensión del servicio se dispondrá de agua en carro tanques por daño en red matriz.

b) Suspensiones programadas del servicio por trabajos en Redes, y Plantas de Potabilización.

EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. se compromete, con antelación a la suspensión, a dar aviso y presentar a través de los medios de comunicación, el plan de contingencia para el abastecimiento de agua y el motivo o especificación de las labores, de acuerdo con los diagnósticos técnicos efectuados por los profesionales de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E..

c) Por razones de disminución ostensible de las fuentes de abastecimiento.

EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., presentará un plan de contingencia dirigido a los sectores que estarán afectados por este hecho.

d) En los casos de fuerza mayor o caso fortuito.

e) EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. no garantiza la prestación del servicio de acueducto en los sectores definidos como asentamientos humanos de desarrollo incompleto AHDI, clasificados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal como subnormales, de alto riesgo o invasión.

f) Siempre y cuando la respectiva Oficina de Planeación Municipal permita la normalización del servicio en sectores localizados en zonas de ladera de los municipios en los que EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. preste el servicio de acueducto, el servicio se podrá prestar de acuerdo con las condiciones técnicas existentes, para lo cual se requiere la instalación de un sistema especial de abastecimiento interno que garantice un adecuado servicio a cada una de las unidades de vivienda, situación que será advertida en el informe de factibilidad de prestación del servicio que se expida.

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Adicionalmente deberá asegurarse la prestación o existencia del servicio de alcantarillado por parte de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. o un sistema de drenaje aprobado por la entidad ambiental competente, como condición para el abastecimiento.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

57.3 CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. prestará el servicio conforme a la normatividad vigente.

57.4 CALIDAD DE LAS AGUAS RESIDUALES: El usuario que haga uso del servicio de alcantarillado, deberá cumplir con las normas vigentes sobre la calidad de los vertimientos, tales como: el Decreto 1594 de 1984, el Decreto 3930 del 2010, modificado por el Decreto 4728 de 2010, expedidos por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Resolución 0631 de Marzo 17 de 2015 expedida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y las demás normas que los modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen.

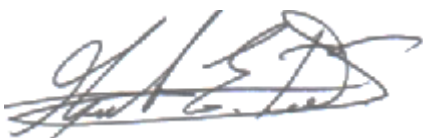
El usuario se compromete a efectuar vertimientos de aguas residuales que no contengan materiales que obstruyan y/o corroan y/o incrusten y/o reduzcan la capacidad de los componentes del sistema de alcantarillado de la ciudad, o que afecten los procesos que se realicen en las plantas de tratamiento de aguas residuales. Igualmente se prohíbe la descarga a la red de sustancias, elementos o compuestos, que por razón de su naturaleza o cantidad, bien sea solos o por interacción con otras sustancias, produzcan efectos explosivos o tóxicos o incendios o que violen lo dispuesto y demás normas que lo aclaren, modifiquen, adicionen o sustituyan.

Aquellos usuarios a los que la autoridad ambiental les exige Declaración de Vertimientos, deberán entregar copia de la misma al Área de Acueducto y Alcantarillado. En los sectores donde el alcantarillado sea separado, el usuario se compromete a respetar este criterio al momento de efectuar reformas internas de las viviendas.

Para efectos de verificar la calidad de las descargas al sistema, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. podrá hacer monitoreo a las redes de alcantarillado de la ciudad y a industrias, establecimientos comerciales y de otro tipo.

En los casos en los cuales se identifiquen situaciones anormales en las descargas, EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. hará uso de las herramientas legales para conseguir una inmediata solución. EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., adoptará las normas posteriores que modifiquen, sustituyan o deroguen las anteriormente mencionadas.

Como constancia de lo dispuesto se suscribe a los 13 días de 03 de 2019.



GUSTAVO ELIAS PEREZ ARANGO
GERENTE