

# **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES - CCU PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

## **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EMPOCABAL E.S.P -E.I.C.E.**

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS EMPOCABAL E.S.P- E.I.C.E**

**DISPOSICIONES GENERALES, DEFINICIONES Y ACCESO AL SERVICIO**

	<b>PÁG</b>
<b>CLÁUSULA 1.</b> OBJETO	4
<b>CLÁUSULA 2.</b> PARTES	4
<b>CLÁUSULA 3.</b> SOLIDARIDAD	4
<b>CLÁUSULA 4.</b> RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO	5
<b>CLÁUSULA 5.</b> VIGENCIA	5
<b>CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
<b>CLÁUSULA 6.</b> ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
<b>CLÁUSULA 7.</b> PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS	7
<b>CLÁUSULA 8.</b> PUBLICIDAD	8
<b>CLÁUSULA 9.</b> OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA	8
<b>CLÁUSULA 10.</b> OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	13
<b>CLÁUSULA 11.</b> DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA	15
<b>CLÁUSULA 12.</b> DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	17
<b>CLÁUSULA 13.</b> CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO	20
<b>CLÁUSULA 14.</b> MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO	32
<b>CLÁUSULA 15.</b> CONDICIONES DE CALIDAD	40
<b>COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</b>	
<b>CLÁUSULA 16.</b> FACTURACIÓN	40
<b>CLÁUSULA 17.</b> CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA	41
<b>CLÁUSULA 18.</b> DETERMINACIÓN DEL CONSUMO	43

<b>CLÁUSULA 19.</b> DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DE MULTIUSUARIOS	44
<b>CLÁUSULA 20.</b> SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR	45
<b>CLÁUSULA 21.</b> CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	48
<b>CLÁUSULA 22.</b> COBROS NO AUTORIZADOS	49
<b>CLÁUSULA 23.</b> COBRO DE INTERESES	49
<b>CLÁUSULA 24.</b> MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA	50
<b>CLÁUSULA 25.</b> DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	50
<b>CLÁUSULA 26.</b> SANCIONES NO PECUNIARIAS	51
<b>CLÁUSULA 27.</b> SUSPENSIÓN Y CORTE	51
<b>CLÁUSULA 28.</b> ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	58
<b>CLÁUSULA 29.</b> FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	58
<b>CLÁUSULA 30.</b> REPORTE A CENTRALES DE RIESGO	58
<b>CLÁUSULA 31.</b> MODIFICACIONES	59
<b>CLÁUSULA 32.</b> CESIÓN DEL CONTRATO	59
<b>CLÁUSULA 33.</b> PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	60
<b>CLÁUSULA 34.</b> REQUISITOS DE LAS PETICIONES	62
<b>CLÁUSULA 35.</b> RECHAZO DE LAS PETICIONES	64
<b>CLÁUSULA 36.</b> DE LOS RECURSOS	64
<b>CLÁUSULA 37.</b> TÉRMINO PARA RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS	65
<b>CLÁUSULA 38.</b> NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES	66
<b>CLÁUSULA 39.</b> CLÁUSULAS ADICIONALES	66
<b>CLÁUSULA 40.</b> ESTÁNDARES DE SERVICIO	67
<b>CLÁUSULA 41.</b> ESTÁNDARES DE EFICIENCIA	70

## 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 la autoridad municipal permita que en ese suelo se pueda desarrollar la actividad del usuario, y 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. (ver mapas anexo 1)

**Parágrafo cuarto.** La empresa presta los servicios de:

Acueducto X

Alcantarillado X

Actividades complementarias de cada uno de estos servicios en lo que sea pertinente

Además, puede desarrollar actividades conexas en las que la empresa tenga interés

**CLÁUSULA 2. – 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.

En todo caso en los términos del artículo 134 de la Ley 142 de 1994 tiene derecho a los servicios públicos domiciliarios cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos

**CLÁUSULA 3. – 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.

Vencido el período de facturación correspondiente, a aquel en que el arrendador realice la denuncia del contrato de arrendamiento ante la Empresa y permita la constitución de garantías a depósitos para el pago de facturas, la responsabilidad será exclusivamente del arrendatario.

No existe solidaridad cuando La Empresa no suspende los servicios, en caso de incumplimiento del suscriptor y/o usuario en el pago de las facturas de dos (2) períodos, tratándose de facturación mensual.

**Parágrafo primero.** Ver anexo técnico N. 2 de Denuncia del Contrato de Arrendamiento. El procedimiento relativo a la denuncia del contrato se explicita en anexo técnico N. 2

**CLÁUSULA 4. - RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.** El contrato de servicios públicos se registrará 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, así como las regulaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Se aplicarán también en su interpretación las normas constitucionales, los precedentes judiciales de la Corte Constitucional y los vinculantes del Consejo de Estado desde la Corte Suprema de Justicia en consideración de lo dispuesto en sentencias tales como C -634 de 2011.

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

**PARÁGRAFO 2.** Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

**CLÁUSULA 5. - 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.

Fijo \_\_\_\_ con una duración de \_\_\_\_ (no puede ser superior a 2 años)

El suscriptor y/o usuario acepta que el contrato de servicios públicos domiciliarios se renueve automáticamente sin exceder un año:

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Indefinido \_\_\_\_

## CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Cláusula 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** 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 el Plan Básico de Ordenamiento Territorial) aprobado por el Concejo Municipal 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, que comprende el perímetro urbano o sanitario, es aquel en que Empocabal EICE ESP, se compromete a garantizar la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo y a cumplir lo dispuesto en el artículo 4 del decreto 3050 de 2013, que dispone: *"Artículo 4º. Viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para proyectos de urbanización. Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo dentro de las áreas del perímetro urbano, están en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas."*

El perímetro Sanitario o de Servicios Públicos, es igual al perímetro urbano, en virtud de garantizar servicios públicos de saneamiento básico a la población y además se debe apreciar que dentro del perímetro urbano y sanitario existente, hay un área construida la cual se encuentra dentro de una zona protegida por tal motivo se le presta servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

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.

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.

Dentro de las zonas que pueden estar excluidas de la prestación del servicio por condiciones técnicas, o civiles hidráulicos se encuentran: todas las zonas que se encuentren por encima de la cota de prestación del servicio de la planta de tratamiento de agua potable.

Las imposibilidades técnicas y económicas pueden estar sustentadas en casos en que las conexiones resulten ser absolutamente desproporcionadas desde el componente económico o que exista la imposibilidad técnica para la prestación del servicio que las hagan inviable para la empresa o para que esta las garantice.

**Parágrafo primero. Anexo 1 mapa.** El anexo que soporta esta cláusula estará sujeto a modificación del **Plan Básico de Ordenamiento Territorial**, en cuyo caso se integrará a este contrato el mapa de área de prestación de servicio incluidas las zonas de expansión.

En el entendido que el perímetro urbano en ningún evento podrá ser mayor que el perímetro sanitario.

**Parágrafo segundo:** 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

**CLÁUSULA 7. - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien *los hubiere pagado*, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes, de conformidad con lo previsto en el artículo [135](#) de la Ley 142 de 1994.

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 costos asumidos y deberá liquidarlos, facturarlos y cobrarlos a través de la cuenta o matrícula asociada al respectivo inmueble donde se ejecutó.

**PARÁGRAFO.** Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la persona prestadora del servicio, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la persona prestadora y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley civil y de este contrato.

**CLÁUSULA 8. – PUBLICIDAD:** La persona prestadora publicará en su página Web la siguiente información, en cumplimiento del principio de publicidad:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, así como toda reforma al mismo, cuyas copias deben ser enviadas al suscriptor y/o usuario.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR

**Parágrafo.** Del mismo modo, el contenido del contrato de prestación del servicio, estará visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión

**CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las

autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.

3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en la Resolución [330](#) de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.

6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.

8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos [136](#) y [137](#) de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con el Título 5 de la Parte 8 del Libro 1 de la presente resolución o la norma que la modifique, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.

11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.

12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a 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. Identificar a los trabajadores y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o 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 suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La persona prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. En el caso de inmuebles urbanos, 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 el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.

21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación, excepto cuando el cambio se invoque en la causal de cambio tecnológico.

22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.

23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.

26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

27. 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.

28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios

para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.

31. 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.

32. 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.

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

34. 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).

35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos establecidos en la resolución 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare.

36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo [87](#) de la Ley 142 de 1994.

38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios

públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el Artículo [2.7.3.2.](#) de la presente Resolución, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas 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. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

**CLÁUSULA 10. 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 que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la resolución 943 de 2021 o la norma que la modifique,

adicione o aclare, en especial respecto de lo dispuesto en los artículos 2.2.1 (Cobros por aportes de conexión) y 2.2.11.(Financiación de los aportes de conexión)

5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.
7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
10. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos-.
13. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.

15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.

16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

17. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.

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

19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.

20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.

**CLÁUSULA 11. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política de

1991, la Ley [142](#) de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, además de los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo [146](#) de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo en caso de considerarlo razonable y sustentable.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley [142](#) de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y 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.
9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos del Subtítulo 2.1.2.1.1.9 de la resolución 943 de 2021, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

11. 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.
12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines
15. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo [133](#) de la Ley 142 de 1994. 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 obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
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. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posteridad a dicho término se

efectúe conforme a lo previsto en el artículo 2.7.3.2. de la resolución 943 de 2021, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

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

23. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

24. En los casos de revisión por anomalías, 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, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 1.13.2.2.4. de la resolución 943 de 2021, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

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

30. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el

cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR.

**Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto [1077](#) de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así

**13.1. Condiciones de acceso:** conforme a lo establecido en el artículo [2.3.1.3.2.2.6.](#) del Decreto 1077 de 2015:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal cómo 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.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el inciso final del artículo 2.3.1.3.2.1.3. del Decreto 1077 de 2015 que expresa: “Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado”
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 semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.

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

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

Empocabal E.S.P está en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas.

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

La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a los prestadores su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en los planes de ordenamiento territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos el prestador del servicio deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa.

En el evento en que el urbanizador acuerde con Empocabal E.S.P hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, el prestador está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

En ningún caso Empocabal E.S.P podrán exigir los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias.

Empocabal E.S.P deberá decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición.

Empocabal E.S.P tiene la obligación de suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción. Para el efecto, deberá atender las disposiciones de ordenamiento territorial y adecuar su sistema de prestación a las densidades, aprovechamientos urbanísticos y usos definidos por las normas urbanísticas vigentes, sin que en ningún caso pueda trasladar dicha responsabilidad a los titulares de las licencias de construcción mediante la exigencia de requisitos no previstos en la ley. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario al prestador, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

En caso de que Empocabal E.S.P le comunique al peticionario la no disponibilidad inmediata del servicio, deberá surtir el procedimiento señalado por el artículo **2.3.1.2.7 del Decreto 1077 de 2015.**

En este procedimiento le será aplicable a Empocabal E.S.P las previsiones contenidas en el artículo 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.

**13.3. Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.**

**ACOMETIDAS.** Se conoce como acometida la bifurcación de la red local del servicio que llega hasta el registro de corte (llave situada antes del medidor) del inmueble; tratándose de edificios de propiedad horizontal o condominios, dicha bifurcación llega hasta el registro de corte general. La instalación de una acometida, así como el empalme a la red local de acueducto solo puede ser autorizada por LA PRESTADORA.

En ningún evento podrá empalmarse una acometida empatada al sistema de LA PRESTADORA con otro sistema de acueducto.

Excepto que por razones de orden técnico se requieran acometidas adicionales, LA PRESTADORA autorizará una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial.

LA PRESTADORA podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes, en el caso de edificios multifamiliares, multiusuarios con sistema general o totalizador; así como exigir la independización de acometidas cuando lo considere pertinente.

Es responsabilidad de los suscriptores y/o usuarios comunicar a **LA PRESTADORA** cualquier modificación, división o aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Previo el pago de costos a que haya lugar por parte del suscriptor y/o usuario, **LA PRESTADORA** podrá efectuar cambios en la colocación y diámetro de la acometida, al igual que en las independizaciones. En caso de dificultad para identificar el punto de entrada de la acometida en razón a reconstrucción, **LA PRESTADORA** será informada dentro de los (30) días siguientes a la identificación del hecho de la reconstrucción para que realice los cambios necesarios, todo a cargo del suscriptor y/o usuario.

Toda derivación de acometidas desde la red matriz, requiere autorización previa de **LA PRESTADORA**, siempre que se cumplan las condiciones técnicas exigidas.

Las especificidades de las acometidas en medidas y materiales se detallarán en las solicitudes individuales para prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato.

El régimen de acometidas estará sujeto a las condiciones estipuladas en la Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes, a la norma NTC 1500, al RAS 330 DE 2017, al Decreto 1077 de 2015 y las demás normas concordantes que rigen la materia.

Para el caso de unidades residenciales, propiedades industriales o comerciales, en las que se solicite la medición individual de las áreas comunes, en solicitudes de disponibilidad del servicio, todas las acometidas de las unidades privadas (apartamentos, locales comerciales, bodegas), deberán entregarse en la entrada de la propiedad; al igual que los puntos de red contra incendios. En consecuencia, las unidades privadas deberán llevar sus acometidas hasta el punto matriz y las áreas comunes de la P.H o de las propiedades comunitarias sólo deberá tener conectado elementos exclusivos de áreas comunes hidráulicas.

La red contra incendio deberá ser independiente; excepto en el evento en que el ejecutor del proyecto solicite una conexión de acueducto y elija medición con sistema totalizador o Macromedidor.

**Para el cambio de localización de la acometida se adoptarán las disposiciones contenidas en el ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.10 del Decreto 1077 de 2015.**

- Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en el artículo 2.5.1.4 de la Resolución Nro. 943 de 2021, Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo,

A efectos de verificar la condición metrológica de los medidores Empocabal E.S.P define las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3 del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, Empocabal E.S.P debe adoptar sistemas de información, que le permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En los sistemas de información del catastro de medidores se dejará constancia de las acciones previstas.

El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos.

Sólo será posible la reposición, cambio del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición". No aplicará tal condición, cuando el cambio del instrumento de medida se esté efectuado por cambio por tecnología; para las demás causales asociadas a frenados, mal estado, estallados, deberá tenerse en lo posible pruebas de laboratorio.

### Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Las particularidades para el suministro de medidores, están detalladas en las normas NTC 4064- 1, NTC 4064- 2, NTC 4064- 3 de 2016 en sus últimas versiones, que aplican a los medidores de agua de los diversos tipos metrológicos, en concordancia con el RAS 330 de 2017.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS MEDIDORES VOLUMÉTRICOS	
1. <b>TIPO:</b>	Medidor para agua fría Volumétrico de ½", ¾", 1" y 1 ½" Mínimo (R315).
2. <b>MATERIALES:</b>	Los materiales empleados para la fabricación de las partes en contacto con el agua deben ser resistentes a la corrosión, no tóxicas, ni contaminantes.
3. <b>LAS PARTES DEL MEDIDOR:</b>	Las partes componentes del medidor deberán cumplir los siguientes requisitos:
a) <b>Carcaza:</b>	Su fabricación deberá ser en bronce latón o plástico de ingeniería (Composite) con resistencia mecánica equivalente al cobre (siempre y cuando cumplan con las pruebas técnicas y de funcionamiento realizadas en el laboratorio acreditado de medidores). La empresa se reserva el derecho de solicitar referencias de la calidad técnica de los medidores ofertados.
b) <b>El material del mecanismo registrador:</b>	Las partes del mecanismo registrador deberán estar fabricadas en plásticos de ingeniería, protegido por una cúpula o ventana transparente de vidrio no rayable con protección UV y protección IP 68 que no se empañe bajo ninguna condición climática. La cúpula debe estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta (Tapa) plástica.

c) **Material de la cámara de medición:** La cámara deberá ser ranurada y fabricada en plástico de ingeniería resistente a la fricción y antiadherente a sustancias como la Cal.

d) **Pistón:** El medidor deberá ser del tipo pistón ranurado, debe ser fabricado en material plástico de ingeniería resistente a la fricción, colmatación y rotura.

e) **Filtro o colador:** Todos los medidores deben estar provistos de filtro **bi zona** interno instalado aguas arriba del elemento de medición (Cámara - pistón) para garantizar que el medidor no se frene o se bloquee por la presencia de sólidos en suspensión. Debe soportar mínimo 20 Gr X litro de agua sin afectar su correcto funcionamiento, evitando que tanto la cámara como el pistón no se rayen.

f) **Sello de Seguridad:** Los medidores deberán contar con carcasa o cintas anti vandálicas que aseguren su inviolabilidad, de manera que el acceso a su mecanismo o a cualquier parte interna, sólo sea posible destruyendo la carcasa o las cintas mencionadas. La unidad de registro debe estar acoplada a la unidad de medida mediante un dispositivo (una unión fija); que no permita el movimiento o separación entre ellas. No se admiten para la unión elementos como tornillos, remaches y en general elementos reemplazables. El dispositivo de protección debe ser de una sola vida que gire 350°, es decir que en caso de intentar separarla o abrir el medidor, se destruya el dispositivo en el medidor.

g) **Transmisión:** Transmisión magnética, con protección a la acción de un campo magnético externo y equipado con emisión de pulsos.

h) **Blindaje:** En el evento de que la transmisión sea de tipo magnético, la protección del campo magnético deberá ser construida a base de un material no oxidable y que no sea afectado por algún campo magnético externo, lo cual posibilite un aislamiento total de la transmisión.

i) **Registrador:** Deberá ser una unidad hermética, cobre vidrio sellada al vacío IP68, que no se raye, inmune a la penetración de impurezas y a la acumulación de humedad, con protección a la acción de rayos ultravioleta, de lectura recta con mínimo de cuatro a cinco dígitos en un color que permita su fácil lectura, preferiblemente en negro sobre fondo blanco para metros cúbicos y tres posiciones representados por: (Dígitos, relojes o combinadas en otro color, preferiblemente en color rojo sobre fondo blanco) para submúltiplos de metro cúbico.

j) **Tapas:** Los medidores deberán contar con tapa que protejan la esfera o registro totalizador de golpes o agentes atmosféricos.

k) **Rotulado de identificación del medidor:** Todos los medidores, incluyendo las muestras, deben llevar en forma clara e indeleble rotuladas las siguientes indicaciones, ya sea agrupadas o distribuidas en la carcasa y el registrador. Contar con uno o varios números que identifiquen el medidor, los cuales deberán estar ubicados en un sitio de fácil acceso al lector y/o al usuario.

Capacidad Nominal (Q3) en m3/hora.

Rendimiento metrológico (R)

Flecha indicadora de dirección del flujo.

Marca del fabricante o nombre

Numero de certificado de aprobación de tipo o modelo

Modelo, año de fabricación y su respectivo número de serie.	
Unidades de medida en metros cúbicos y litros.	
Presión Máxima Admisible y Temperatura máxima de servicio.	
l) <b>Presión estática:</b> Los medidores de agua debe poder soportar las siguientes presiones de ensayo sin fuga ni daño:	
a) 1,6 veces la presión máxima admisible aplicada durante 15 minutos;	
b) dos veces la presión máxima admisible aplicada durante 1 minuto.	
<b>4. CERTIFICACIONES:</b>	
El medidor deberá contar con las siguientes certificaciones :	
Certificación (de calibración) individual expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC. En Colombia, lo anterior dependerá de las exigencias normativas vigentes.	
Certificación ambiental o salubridad del producto que indique que los medidores producidos no afectan la calidad del agua ni la salud humana.	
Certificado de examen o aprobación de tipo según la ISO 4064 o la OIML donde especifique el alcance hasta R800.	
Certificado de conformidad del equipo. Bajo RES 501 Minvivienda.	
De conformidad Tabla 5 de NTC 4064-1- 2016	
<b>Escala:</b> El mecanismo registrador debe ser un indicador análogo capaz de registrar, sin volver a ceros, el volumen en metros cúbicos, correspondiente a por lo menos, los valores indicados en la siguiente tabla:	
<b><u>Q3 (m3 /h)</u></b>	<b><u>Rango de indicación (m3)</u></b>
<u>Q3</u>	<u>9 999</u>
<u>&lt;= 6.3</u>	
<u>6.3 &lt; Q3 &lt;=63</u>	<u>99 999</u>
Así mismo, el mecanismo registrador debe ser capaz de registrar, por lo menos, los siguientes submúltiplos de metro cúbico:	
<b><u>Q3 (m3 /h)</u></b>	<b><u>Escala Mínima (m3)</u></b>
<u>Q3 &lt; 2.5</u>	<u>0.0001</u>

Q3 > =2.5

0.001

Todos los medidores sin excepción deben venir pre equipados con sistema de emisión de pulsos para ser incorporados al sistema de telemetría:  
 Los medidores deben poseer acople y/o elemento primario de emisión para posteriormente hacer posible la conexión para sistema de salida remota mediante un emisor de impulsos, por el cual se pueden hacer lecturas desde un sitio alejado con respecto al sitio de medición. La adición del dispositivo para salida remota a un medidor de agua no debe alterar el comportamiento metrológico del medidor. El dispositivo de salida remota puede incorporarse dentro del cuerpo o del mecanismo indicador del medidor de agua o pueden también acoplarse externamente, en cuyo caso, se debe dotar de elementos de protección y sellos; de estar en capacidad de operar bajo condiciones de humedad con una protección clasificada según IP68

Para los usuarios y/o suscriptores industriales y comerciales que posea la Empresa y que tengan un volumen significativo de consumos, la Empresa se reserva el derecho de la exigencia de medidores ultrasónicos con las siguientes características:

	Diámetro	Rango	Qa l/h	Q1 l/h	Q3 m3/h
<b>Ultrasónicos</b>	1/2"	800	N.A	3,13	2.5
	3/4"	800	N.A	5,0	4
	1"	800	N.A	8,7	10
	1 1/2"	800	N.A	15,0	6
	2"	800	N.A	31,25	25
	3"	800	N.A	78,63	63
	4"	800	N.A	125,0	100

Para todos estos medidores se exigirán las mismas certificaciones técnicas del punto No 4 del cuadro anterior empleado para medidores volumétricos.

**13.3.1. OTROS ELEMENTOS EN CONCORDANCIA CON LA MEDICIÓN.** Cualquiera de las partes del contrato de condiciones uniformes podrá cotejar el estado de los instrumentos de medida y adoptará previsiones para que no se alteren.

Es responsabilidad del suscriptor y/o usuario mantener limpio de escombros y basuras la rejilla de los instrumentos de medida.

En los eventos de usuarios o suscriptores de carácter temporal, con el fin realizar la lectura y revisión de control **LA PRESTADORA** podrá exigir la instalación de una cámara visible para el medidor.

**Medidores generales o de control.** Cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que integran el edificio o unidades inmobiliarias o áreas comunes debe contar con medidores individuales. Las unidades inmobiliarias cerradas o edificios pueden contar con un medidor de control debajo de la acometida; que permita facturas los consumos. Si no es posible por razones técnicas la medición individual del consumo de áreas comunes, se instalará un medidor en la acometida y se calculará el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

**LA PRESTADORA** a través de un estudio técnico podrá determinar la existencia de imposibilidad técnica para la medición de áreas comunes; estando presente el suscriptor y/o usuario o teniendo un delegado para que se haga parte de este.

**Medidores para grandes consumidores no residenciales.** El suscriptor y/o usuario clasificado como gran consumidor no residencial, instalará equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que, sobre el particular, expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y de conformidad con lo dispuesto en este contrato de condiciones uniformes.

**Medidores para multiusuario.** El suscriptor y/o usuario tendrá a su cargo todo lo correspondiente al proceso de instalación de medidores individuales que así hayan requerido ante **LA PRESTADORA**, en el caso de edificios descritos como multiusuarios, sometidos al régimen de propiedad horizontal que cuenten con medidor colectivo, Habiendo sido solicitado por la mayoría de copropietarios, establecido un acuerdo de pago de saldos pendientes, así como la realización de adecuaciones técnicas requeridas, **LA PRESTADORA** podrá autorizar la independización de los servicios.

**LA PRESTADORA**, podrá cambiar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el suscriptor y/o usuario pagará a **LA PRESTADORA** la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Una vez establecido por **LA PRESTADORA** que el medidor no permite funcionalmente determinar de manera acertada los consumos o por los avances tecnológicos se disponga de otros instrumentos de mayor precisión, el suscriptor y/o usuario deberá reparar o

reemplazar el instrumento de medida, sin necesidad de exigir prueba de laboratorio certificado para los casos de obsolescencia tecnológica.

Pasado un período de facturación y previa comunicación por **LA PRESTADORA** de la necesidad del cambio de medidor al suscriptor y/o usuario, sin que éste se apreste a ejercer las acciones correspondientes de reparación o reemplazo, **LA PRESTADORA** podrá realizar tal acción con cargo al suscriptor y/o usuario.

El medidor retirado deberá entregarse por **LA PRESTADORA** al suscriptor y/o usuario, siempre que esté lo solicite, excepto que por razones probatorias **LA PRESTADORA** deba tenerlo por un período específico.

**Retiro del Medidor.** Con una antelación de dos (2) días hábiles a la fecha programada para el retiro del medidor, **LA PRESTADORA** dará aviso al suscriptor y /o usuario, señalando que puede ejercer el derecho a solicitar asistencia de un técnico durante el retiro, conforme a lo consagrado por el **artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006** o norma que la sustituye o modifique. Terminada la diligencia de retiro se diligencia un acta, en la que se deja evidencia del estado actual del medidor, y procedimiento de retiro. El suscriptor y/o usuario puede dejar las anotaciones que crea convenientes. Toda la información consignada en el acta debe hacerse de forma clara, legible, sin enmendaduras; copia del acta se entrega al suscriptor y/o usuario quien debe firmarla.

Si el suscriptor y/o usuario se rehúsa a suscribir el acta, el empleado de **LA PRESTADORA** que concurre a la diligencia dejará constancia, dando cuenta de la justificación que aduce para la no suscripción de la misma; en tal evento se procede a firmar por dos testigos diferentes al personal DE **LA PRESTADORA**.

Pasados treinta (30) días hábiles a la diligencia de retiro del instrumento de medida, **LA PRESTADORA** entregará el informe de revisión expedido por laboratorio acreditado. Si el resultado arroja que el instrumento no funciona adecuadamente, se comunicará así al suscriptor y/o usuario, anexando el resultado; quien podrá reemplazar o reparar el medidor, asumiendo los costos respectivos. Si el medidor es reparado por un tercero, el suscriptor y/o usuario lo enviará a **LA PRESTADORA** para que proceda a instalarlo;

En aquellos casos en los que 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 condición establecida en se dará por cumplida la obligación establecida en el **artículo 10 de la Resolución CRA 457 de 2008**. Si por el contrario, el suscriptor y/o

usuario no presenta dicho informe, **LA PRESTADORA** podrá, a cargo del suscriptor y/o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

**LA PRESTADORA** será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor y/o usuario podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que **LA PRESTADORA** procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. **LA PRESTADORA** registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el **artículo 144 de la Ley 142 de 1994**, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor y/o usuario hubiere tornado las medidas allí establecidas, **LA PRESTADORA** podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

Financiamiento. **LA PRESTADORA** ofrecerá financiamiento al suscriptor y/o usuario de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al suscriptor y/o usuario de pactar períodos más cortos, si así lo desea, este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Las condiciones para la financiación y cobro del medidor, cuando sea adquirido por el suscriptor y/o usuario a **LA PRESTADORA**, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

**Garantía.** **LA PRESTADORA** garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por LA PRESTADORA. sin trasladarlo al suscriptor y/o usuario. Igualmente, **LA PRESTADORA** no podrá cambiar el medidor, a menos que se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible, y salvo que el cambio del instrumento de medida esté motivado por Tecnología.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo del suscriptor y/o usuario, una vez expirado el periodo de garantía

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

**Parágrafo 1.** Tratándose de unidades inmobiliarias cerradas o edificios debe existir un medidor totalizador (general o de control), aguas debajo de la acometida. De igual manera cada unidad habitacional o no residencial debe contar con un medidor individual. La diferencia de consumo entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de áreas comunes.

**Parágrafo 2.** En el caso de grandes consumidores (medidor para grandes consumidores) deben instalarse dos medidores. El primero tipo mecánico y el segundo tipo electrónico; siendo necesario deben ser compuestos. Ambos pueden reemplazarse por uno de telemetría con almacenamiento de datos para guardar información de consumo y ultrasónico.

**Parágrafo 3.** En el caso de multiusuario, esto es cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales constituida por dos o más unidades independientes, no tenga medición individual e independiente de acueducto para cada una de las unidades privadas. En tal caso la persona jurídica que surge de la propiedad horizontal o el propietario de la misma, según corresponda, constituye un único suscriptor frente a la empresa, y por tanto para efectos del cobro del servicio la empresa expedirá una única factura. Se hace necesario la aplicación del sistema de facturación de la resolución CRA 319 de 2005.

**Cláusula 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Empocabal ESP tendrá en cuenta para efectos de la medición de vertimientos lo indicado en la Resolución CRA 800 de 2017. Para el efecto tendrá en cuenta su contenido y lo aplicará de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas en dicha resolución, cuando se presenten usuarios y/o suscriptores que puedan cumplir con tales condiciones,

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

Para los usuarios y/o suscriptores que cumplan las características establecidas en la resolución CRA 800 de 2017 se efectuará la medición de vertimientos de manera especial y de conformidad con las regulaciones concordantes sobre la materia.

**Opción de aplicación de la medida.** Los Suscriptores y/o Usuarios con consumos de acueducto iguales o superiores a mil metros cúbicos que son llamados grandes clientes, son quienes pueden optar por la medición de sus vertimientos. Ese rango de consumo para optar por esta medida debe ser continuo durante los seis meses de facturación previos a la solicitud de la medición de vertimientos.

En el entendido de que la facturación de LA EMPRESA es MENSUAL se entenderá que el Suscriptor y/o Usuario que opte por la medición de sus vertimientos deberá tener un consumo igual o superior a mil metros cúbicos por periodo de facturación y un histórico de facturación de consumos de acueducto de mil metros cúbicos respectivamente por cada periodo de los seis que conforman el histórico.

**Parágrafo Primero. Sumatoria de aforos para determinación total de vertimientos.** En el evento de suscriptores y/o usuarios que tengan fuentes alternas de abastecimiento, podrá pactar con **LA PRESTADORA** el cobro del uso de la infraestructura pública de alcantarillado con base en los litros por segundo de la concesión de agua que fue otorgada por la autoridad ambiental; siempre y cuando, el Suscriptor y/o Usuario posea oficialmente las declaraciones y pagos de los metros cúbicos de la fuente alterna del último año.

**Parágrafo segundo.** Para los suscriptores a los cuales se les presta el servicio de alcantarillado, pero su servicio de acueducto es prestado por un acueducto comunitario u otra fuente alterna, el cual no tiene aún sistema de medición, la empresa ajustará el cobro de vertimiento al rango de consumo básico que se aplica para el resto de los suscriptores del municipio.

**Parágrafo tercero.** Especificaciones técnicas de equipos de medición de alcantarillado.


La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con la siguiente tecnología seleccionada por La Empresa que se ajusta a las condiciones de mercado, sin perjuicio de lo dispuesto en la parte final del presente parágrafo, en todo caso deberá tener aprobación previa por parte de La Empresa:

<b>Tipo</b>	<b>Tecnología correlación cruzada</b>
<b>Características técnicas del transmisor</b>	
La fuente de alimentación	100 a 240 V AC,-1 SoAl+ 10o/o, 47 a 63 Hz o10a35VDC
Conexión de suministro	Enchufe con abrazaderas de terminal de jaula de resorte
máximo. consumo de energía	AC: 30 VAJDC: 20 W
Consumo de energía	1x POA-V2U1 + 1x i-sensor + 'l relé energizado, 230 V AC: (redondeado) 14 W
Recinto	Material: aluminio y plástico - Peso aprox: 1150 g
Protección	IP20, resistencia a los golpes IK08
Condiciones de funcionamiento	Clase de protección I Categoría de sobretensión II Grado de contaminación II - Unidad de aire acondicionado para uso en altitudes de hasta 3000 m sobre MSL. En voltajes de relé > 150 V el uso está restringido a una altitud de máx. 2000 m (unidades de CA y CC)
Temperatura de funcionamiento	DC:-20°ca+70°c AC:-20°ca+65°c
Temperatura de almacenamiento	-30°ca+80°c
máximo. temperatura ambiente para la instalación y operación	+50°c
máximo. Humedad	80%, sin condensación

Monitor	Pantalla de luz diurna TFT de color gráfico completo, 240 x 360 pixel, 65536 colores
Programación	Modo de diálogo con pulsador rotativo y 2 teclas de función, en alemán, Inglés y francés
Conexión	Enchufe con abrazaderas de terminal de jaula de resorte
Entradas	<p>1 x 4-20 mA para nivel externo (sonda de 2 hilos )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 x RxTx-bus para el sensor de ultrasonidos de aire NIVUS tipo OC'-</li> <li>- 1 x (tipo S1) o 7 x (tipo m3) 0/4-20 mA con reconexión de 12 bits para el nivel externo, punto de consigna del controlador externo y almacenamiento de datos de unidades externas, precisión +.0,4% del valor final del rango de medición (20 mA), carga 91 Ohm</li> <li>- 2 x (tipo S1) o 10 x (tipo m3) entrada digital</li> <li>- 1 (tipo S1) o 1- 3 (tipo m3) sensores de velocidad (POA, CS2 o EBM Electronic Box + CSM)conectables</li> </ul>
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 x (tipo S1) o 4 x (tipo m3) 0/4-20 mA, carga 500 Ohm,</li> <li>- resolución de 12 bits, precisión superior a <math>\pm 0,1\%</math> a 20 °c (superior a <math>\pm 0,4\%</math> a 20 ° c... + 70°C)</li> <li>- 1 x relé biestable SPDT (Typ S1), carga máxima</li> </ul> <p>230 V AC/2 A (cos. 0,9), corriente mín. de conmutación 100 mA</p>

	- 1 x ( tipo S1) o 6X (tipo m3) relé (s) SPDT, carga máxima 230 V AC/2 A (cos. 0,9), corriente de conmutación mín. 10 mA
Controlador	controlador de 3 pasos, función de cierre rápido, posición de deslizamiento ajustable en caso de error
Memoria de datos	interno 1,0 GB, para la programación y lecturas de memoria
Ciclo de almacenamiento	30 segundos a 5 minutos
Comunicación	Modbus TCP a través de redes (LAN/WAN, Internet)  Modbus RTU vía RS485 o RS232  Internet a través de Ethernet (en preparación)
Características técnicas del sensor	<p>La función de las entradas y salidas analógicas y digitales puede configurarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones</li> <li>- Rangos de medición</li> <li>- Los Intervalos de medición</li> <li>- Los Valores límite</li> </ul> <p>Dentro de este sistema, las funciones adicionales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- programación de control de paso de 2 puntos</li> <li>- Diagnóstico de los sensores entradas y salidas o del sistema completo</li> <li>- Se pueden introducir niveles de lodos fijos constantes y se puede ajustar la supresión de caudal bajo. También puede modificarse la</li> </ul>

	<p>amortiguación y la evaluación de la señal y la estabilidad de la salida de señal.</p>
	<p><b>Datos:</b></p> <p>El menú de datos contiene todos los valores de medición almacenados internos. Están disponibles las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Representación gráfica de los valores medidos</li> <li>- Lista de los 100 últimos valores de la suma de 24h</li> <li>- Comunicación y transmisión de archivos internos</li> <li>- El formateo de la memoria USB externa</li> <li>- Transferencia de parámetros ajustados de parámetros de lugar de medición hacia y desde la memoria USB</li> <li>- Varias opciones para configurar y borrar la memoria de datos interna</li> <li>- Almacenamiento de los ajustes del ciclo</li> </ul> <p><b>Sistema</b></p> <p>Este menú contiene información del transmisor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Firmware</li> <li>- Número de artículo</li> <li>- Número de serie</li> </ul>

	<p>Además, el menú contiene opciones de configuración</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lengua</li> <li>- Unidades</li> <li>- Corrección de fecha y hora</li> <li>- También puede ver el almacenamiento de errores internos que se muestra</li> </ul> <p><b>Comunicación</b></p> <p>Este menú incluye opciones para varias interfaces de comunicación para conectar con otros sistemas de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TCP/IP</li> <li>- Servidor</li> <li>- Hart</li> <li>- Modbus</li> </ul>
<p>Medición del vertimiento del servicio de alcantarillado</p>	<p>Cuando el surtidor se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y utilice el servicio de alcantarillado de EMPOCABAL E.S.P para su vertimiento, el cobro de dicho vertimiento se cobrará con base en los siguientes mecanismos de medición:</p> <p>Resultado del estudio de vertimientos realizado al usuario, y que es ejecutado por laboratorio acreditado por el IDEAM</p> <p>La medición permanente realizado con medidor ultrasónico de caudal instalado.</p>

	El consumo aforado en dichas fuentes, el cual deberá ser medido con los instrumentos apropiados instalados por el USUARIO. Los aforos se realizarán por medio de medidor ultrasónico de caudal durante 48 horas.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

- Tipo:	<p><b>A.</b> Vertederos de placa fina</p> <p><b>B.</b> Canaleta Parshall</p> <p><b>C.</b> Electromagnético para aguas residuales</p> <p><b>D.</b> Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad</p> <p>Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad</p> <p><b>E.</b> Otros sistemas que técnicamente cumplan con su función y que estén conformes con las condiciones de la CRA 800 de 2017.</p>
- Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	<p><b>A.</b> Telemetría SI</p> <p><b>B.</b> Otro: sistemas inteligentes de gestión de datos.</p> <p>Indicar cuál: N.A (No aplica)</p>

**Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

La calidad de agua potable suministrada por **LA PRESTADORA** cumplirá lo señalado en el **Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007** del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, y la **Resolución 549 de 2017**, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan a deroguen.

La calidad de los vertimientos que el suscriptor y/o usuario disponga en redes de alcantarillado público, operadas por **LA PRESTADORA**, cumplirá con lo establecido en el **Capítulo 3 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1076 de 2015**, y con la **Resolución 0631 de 2015** del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen; sin perjuicio de la resolución específica aprobada para la empresa que actualmente es la 0466 o la que haga sus veces.

**LA PRESTADORA** prestará el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas día.

**LA PRESTADORA** prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de acuerdo con 15 metros cúbicos de agua (m.c.a.), en concordancia con lo establecidos en el **artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017** del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

### **COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

**Cláusula 16. FACTURACIÓN.** 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. El servicio de alcantarillado se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley [142](#) de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de alcantarillado.

En cualquier caso, LA PERSONA PRESTADORA deberá discriminar valores y conceptos cobrados. Podrán cobrarse vía proceso ejecutivo las deudas a favor de la PERSONA PRESTADORA.

**- Principio general de facturación.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

LA PERSONA PRESTADORA, podrá cobrar a través de la factura, bienes o servicios no conexos con los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados por ella directamente, o por terceros siempre que exista acuerdo de voluntades entre el suscriptor y/o usuario del servicio y LA PRESTADORA EMPOCABAL o el tercero.

En todo caso no podrá exigirse el pago de tales bienes o servicios so pena de cortar el servicio domiciliario.

El suscriptor y/o usuario podrá pagar de manera independiente sus servicios públicos domiciliarios, los conexos a estos, sin que se incluya el valor de los no conexos, independiente de las facultades legales del titular de los bienes y servicios no conexos.

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.

**Cláusula 17. CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA.** La factura expedida por 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 (artículo 148 Ley 142 de 1994).
- d) Clase de uso del servicio y el estrato socioeconómico cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial.
- e) Información del valor de los descuentos a aplicar por la empresa cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las

disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

f) El periodo de facturación del servicio, fecha de expedición de la factura y número de días de consumo.

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

h) Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

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

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, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

k) La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los seis períodos inmediatamente anteriores.

l) 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.

m) El valor y fecha de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.

n) Otros cobros autorizados por el suscriptor y/o usuario.

o) Valor de las deudas atrasadas.

p) Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.

q) El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes, siempre y cuando se presente una situación de las descritas en las resoluciones CRA 294 de 2004, modificada por la CRA 659 de 2013

r) Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado, para este último servicio respecto de aquellos suscriptores y/o usuarios que se encuentren vinculados o se vinculen al sistema público de alcantarillado de EMPOCABAL E.S.P

s) El periodo de facturación que empleará la empresa será mensual.

t) La factura se entregará por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en el recibo. Si la factura no se entrega dentro de este término, el suscriptor y/o usuario solicitará un duplicado en los puntos de atención de la Persona Prestadora.

La Persona Prestadora entregará la primera factura en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la fecha de la conexión, acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios.

El suscriptor y/o usuario verificará que la factura entregada corresponda al inmueble receptor de los servicios. En caso de presentarse alguna irregularidad, el suscriptor y/o usuario informará de tal hecho a la Persona Prestadora.

La Persona Prestadora entregará una comunicación con la copia de la lectura del consumo efectuada en el medidor al suscriptor y/o usuario, cuando este lo solicite y cuente con micromedidor.

**Cláusula 18. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO:** Existiendo medidor de agua, y siempre y cuando esté en buen funcionamiento, se determinará el consumo por la diferencia entre la lectura anterior y la lectura actual. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro.

Las facturas se entregarán mensualmente en periodos entre 28 y 32 días, en cualquier hora y día en el predio en el que se presta el servicio. (Artículo 146 Ley 142 de 1994). CRA 151 de 2001- Artículo 1.321.3. 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.

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.

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.

LA PRESTADORA podrá hacer entrega de la factura utilizando medios electrónicos (incluye posibilidad de factura digital), previa autorización expresa del suscriptor y/o usuario; quien podrá revocar tal autorización en cualquier momento y en tal caso se facturará de manera habitual para el período siguiente. De igual forma habilitará mecanismos de consulta y pago a través del portal web [www.empocabal.com.co](http://www.empocabal.com.co)

**Cláusula 19. DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DE MULTIUSUARIOS:** (Resolución CRA 319 de 2005): Cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales constituida por dos o más unidades independientes, no tenga medición individual e independiente de acueducto para cada una de las unidades privadas, este será considerado como multiusuario.

En tal sentido, se entenderá que la persona jurídica que se origina de la propiedad horizontal de la edificación o el propietario de la misma, según corresponda, constituye un único suscriptor frente a la empresa, y por tanto para efectos del cobro del servicio la empresa expedirá una única factura.

Este tipo de usuarios se caracteriza por la imposibilidad de medición individual de las unidades privadas que lo integran lo que hace necesario la aplicación del sistema de facturación de la resolución CRA 319 de 2005.

**Parágrafo primero. Tipología de usuarios Multiusuarios.** En dichas formas de usuarios no existe medición individual de las unidades privadas por situaciones de imposibilidades técnicas, siendo facturados los consumos de este tipo de suscriptor a través de un solo medidor y los usuarios de las unidades privadas que lo conforman se reparten entre ellos los metros cúbicos facturados y el pago de la factura de servicios. En

caso de mora en el pago del servicio se cortará en el único registro de corte existente en el predio.

**Parágrafo segundo. Individualización de consumos de las unidades privadas para Multiusuario.** Si dado el caso un suscriptor que haga parte de este modelo de facturación llegare a solicitar a LA PRESTADORA su medición individual; ésta debería ser garantizada; previa valoración técnica de la solicitud. LA PRESTADORA en caso de ser viable tal medición informará al Multiusuario, para efectos que realice la gestión de la independización hidráulica (los gastos que demande las obras de independización en aspectos técnicos e hidráulicos correrán por cuenta del Multiusuario; quien elegirá libremente el tercero con quien ha de realizarlas).

Cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales constituida por dos o más unidades independientes, no tenga medición individual e independiente de acueducto para cada una de las unidades privadas, y acorde con lo establecido en el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, no sea técnicamente posible que cada acometida cuente con su correspondiente medidor de acueducto, este será considerado como multiusuario. En tal sentido, se entenderá que la persona jurídica que se origina de la propiedad horizontal de la edificación o el propietario de la misma, según corresponda, constituye un único suscriptor frente a la empresa, y por tanto para efectos del cobro del servicio la empresa expedirá una única factura.

Para el efecto, las personas antes enunciadas deberán presentar ante LA PRESTADORA las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales y especiales que lo conforman

Es facultativo del suscriptor Multiusuario realizar la independización hidráulica del servicio de las unidades privadas, estimando la viabilidad financiera de la independización, que sus costos sean eficientes y tenga la capacidad de asumirlos.

**Parágrafo Tercero.** Procedencia de sistema multiusuario. Este tipo de facturación por medio de una sola matrícula sólo tiene aplicación para LA PRESTADORA siempre que se trate de edificaciones existentes y antiguas.

**Cláusula 20. SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR.** Al interior de la Propiedad Horizontal, deberá contarse con un medidor totalizador sirva como medidor para áreas comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas. De este modo

se entiende por áreas comunes hidráulicas: El total de la red interna de la Propiedad Horizontal, los tanques de almacenamiento subterráneos y/o elevados, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales, jardines, las acometidas externas de las unidades privadas (tramo derivado entre la red interna y el punto de medición de cada unidad privada), todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por este medidor general o totalizador.

En este totalizador se presenta el uso compartido de la misma red interna para la propiedad horizontal, red en la que se encuentran conectados al servicio domiciliario las unidades privadas, últimas que tienen medición individual para el uso y consumo interno de las referidas unidades privadas; No obstante, la acometida externa de las unidades privadas, no cuenta con medición individual en la distancia comprendida entre la derivación de la red interna y el registro de incorporación de la unidad privada, es decir esas distancias no tienen forma de medición diferente al empleo del sistema totalizador.

El sistema totalizador se torna de especial relevancia, ya que la RED INTERNA de la propiedad horizontal antes de cada punto de medición de las unidades privadas, cuenta con considerables metros lineales de tubería que no alcanza a ser medida en su completud con un medidor individual de áreas comunes; siendo ésta otra variable que entorpece la medición integral hidráulica de áreas comunes.

**Sistema general o totalizador Tipo Uno.** Todas las unidades o inmuebles independientes que integran la propiedad horizontal tienen medición individual a través de un medidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registra el consumo de esta.

En este evento a cada usuario se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente.

El consumo que se cobrará a las áreas comunes a cargo de la administración, o cualquier denominación de derecho, bien sea de Ley 675 de 2001, o del código civil o de comercio, será la diferencia entre el valor registrado por el medidor general totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes, más el valor del cargo fijo correspondiente.

LA PRESTADORA se reserva el derecho de exigir Macro medición por sectores hidráulicos internos de las propiedades horizontales, propiedades colectivas, comunidades u otra

forma de organización de la propiedad, por razones de operatividad y aseguramiento de la atención desde el componente técnico, operativo y comercial.

**Sistema general o totalizador Tipo Dos:** Algunas de las unidades o inmuebles independientes que componen la propiedad horizontal no tienen medición individual a través de un medidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de la misma y algunas unidades o inmuebles independientes si poseen dicho medidor.

El consumo que se cobrará a las unidades o inmuebles que no posean medidor y a las áreas comunes a cargo de la administración, o cualquier denominación de derecho, bien sea de Ley 675 de 2001, o del código civil o de comercio, será la diferencia entre el valor registrado por el medidor totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes, cuyo resultado se dividirá por el número de unidades independientes incluyendo el área común, con el propósito de encontrar el consumo unitario promedio, el cual se liquidará con base en las tarifas vigentes para el consumo individual, más el valor del cargo fijo correspondiente.

**Parágrafo Primero.** Medición individual de áreas comunes de propiedad horizontal. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación de derecho, bien sea de Ley 675 de 2001, o del código civil o de comercio, podrá solicitar la instalación de un medidor individual para áreas comunes, garantizando que técnicamente serán registrados por dicho medidor todos los volúmenes de agua que ingresan al área; áreas comunes tales como: oficinas, porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados, y en especial redes internas y acometidas externas de las unidades privadas, la red contra incendios, el sistema de hidrantes donde aplique, que hacen parte de las áreas comunes (art. 3 Ley 675/2001); dichas áreas se encuentran independientes de las unidades privadas. En su defecto el medidor totalizador seguirá haciendo las veces de medidor para áreas comunes.

El modo que en se determina el consumo y la facturación de las diferentes modalidades de sistema general o totalizador deberá ser tal y como se especifica a continuación:

El principio general que debe regir la relación entre LA PRESTADORA y los usuarios del sistema general o totalizador es que la facturación sea igual al consumo registrado o medido; es decir, que los consumos facturados a un grupo de sistema general o

totalizador, debe ser igual a la cantidad de agua suministrada a través de la acometida de entrada en la cual está instalado el medidor totalizador.

**Parágrafo Segundo.** En todo caso, los usuarios que hagan parte del sistema general o totalizador tipo dos, podrán solicitar a LA PRESTADORA la instalación de medidores individuales por cada unidad habitacional o no residencial que no cuente con medición individual. En este caso los usuarios deberán suministrar la información y documentación que les solicite LA PRESTADORA y realizar a su cargo todas las obras requeridas para la instalación de estos, pero LA PRESTADORA podrá negar la anterior solicitud por razones de carácter técnico debidamente sustentadas.

**Parágrafo Tercero.** Todo nuevo suscriptor y/o usuario que tenga la calidad de sistema totalizador y solicite conexión al servicio de acueducto, deberá implementar el tipo de medición y facturación que establece el sistema general o totalizador tipo uno de la presente Cláusula, pues tratándose de nuevos proyectos urbanísticos se exigirá la existencia de medición individual para unidades privadas con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015.

**Cláusula 21. CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** LA PRESTADORA podrá recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, garantizando, en todo caso, su derecho de defensa y contradicción, con base en:

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

En todo caso, una vez se realicen las actuaciones de investigación pertinentes y se haya concluido que el consumo obedece a causas diferentes imputables a LA PRESTADORA, se procederá a facturar el consumo acumulado en la facturación siguiente.

**Parágrafo Primero.** La recuperación de consumos dejados de facturar se realizará haciendo una interpretación sistemática de los contenidos normativos de los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con la RATIO DECIDENDI de la sentencia C 060 de 2005. En cada caso, debe determinarse si la causa es imputable al usuario y/o suscriptor o a la PRESTADORA o a ninguna de las partes del CCU.

En caso de encontrarse dolo por parte del suscriptor y/o usuario, LA PRESTADORA debe lograr demostrar el tiempo exacto de la configuración del dolo y del periodo a partir del cual se ha dejado de facturar consumos o algún elemento del servicio y podrá realizar su cobro, de conformidad con la interpretación constitucional dada en la sentencia C- 060 de 2005 del artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

En cualquier escenario de recuperación se respetarán las reglas propias del debido proceso de qué trata el artículo 29 de la C.P, en correspondencia con la Ley 1437 de 2011; sin perjuicio de aplicar las normas propias del derecho privado, y se opte por acuerdo entre las partes frente a los consumos que pretenden ser recuperados.

**Parágrafo Segundo.** El procedimiento para la recuperación de consumos, bienes o servicios dejados de facturar se aplicará conforme con lo dispuesto en el ANEXO TÉCNICO No 4, que integra el presente CCU.

**Cláusula 22. COBROS NO AUTORIZADOS:** LA PRESTADORA no cobrará servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de este contrato.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA PRESTADORA no podrá cobrarle al suscriptor y/o usuario bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario, en correspondencia con lo dispuesto en la RATIO DECIDENDI de la sentencia C-060 de 2005.

La devolución de cobros no autorizados al suscriptor y/o usuario observará lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

**Cláusula 23. COBRO DE INTERESES.** LA PRESTADORA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil cuando los suscriptores y/o usuarios residenciales incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato de condiciones uniformes.

Para el caso de inmuebles no residenciales, la PRESTADORA lo determinará en 0.5 % interés mensual, reservándose para sí la fijación de una tasa inferior de acuerdo con cada caso en particular.

Para el caso de la aplicación de los intereses moratorios a los suscriptores o usuarios, se tendrá en cuenta que existirá mora, respecto de aquellas facturas que tengan una edad igual o superior a dos períodos de facturación.

**Cláusula 24. - 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. La factura representa un título complejo; para hacerlas exigibles ante los jueces es necesario cumplir los requisitos exigidos en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo primero.** En todo caso LA PRESTADORA podrá acudir a un Centro Conciliación a fin de iniciar proceso de cobro de facturas adeudadas conforme a los lineamientos que sobre montos y edades de factura se estipulen en el reglamento de recuperación de cartera adoptado por LA PRESTADORA.

**Cláusula 25. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.** Las personas prestadoras deberán realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La persona prestadora cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

La persona prestadora deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio, en su área de prestación desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014.

**PARÁGRAFO 1.** Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 2.1.2.1.7.1.2 de la resolución Nro. 768 de 2016 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el artículo 2.1.2.1.7.2.1 de igual disposición.

**PARÁGRAFO 2.** El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento

por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

**Cláusula 26. SANCIONES NO PECUNIARIAS.** La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

**Cláusula 27. SUSPENSIÓN Y CORTE.** De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a “la 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 presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes”. Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la “Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

La persona prestadora podrá suspender el (los) servicio(s) prestado(s) por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de la persona prestadora reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio y se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión, es obligación de la persona prestadora reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

EMPOCABAL E.S.P- E.I.C.E podrá imponer medidas de suspensión, corte de los servicios y aplicar intereses moratorios en caso de incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario. EMPOCABAL E.S.P- E.I.C.E no está facultada para imponer sanciones pecuniarias

**Suspensión del Servicio:** EMPOCABAL E.S.P- E.I.C.E podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso y, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario, en los siguientes eventos:

**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.

La persona prestadora se toma un plazo de cinco (5) días para recibir oposiciones, contados a partir del día siguiente a aquel en que haya hecho entrega de la comunicación a algún consumidor. Si al vencimiento de este término no ha recibido oposiciones, la persona prestadora tomará máximo cinco (5) días para suspender 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.

A las solicitudes que se realicen en este sentido se les aplicará el procedimiento definido en la resolución CRA 151 de 2001, artículo 5.3.1.3

**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.

EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E. avisará al suscriptor y/o usuario de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de LA PRESTADORA.

**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:

- 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 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.
- 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.
- 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.
- Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin previa autorización de EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.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. Cancelar 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.
- 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.

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.

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.

**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.

**Procedimiento 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.

Para las causales previstas en los literales a. y h. del subtítulo suspensión por incumplimiento del suscriptor y/o usuario de este artículo, 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 el subtítulo suspensión por incumplimiento del suscriptor y/o usuario, 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 recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

**Corte de los servicios.** EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E podrá cortar los servicios (interrupción definitiva), 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. Se aplicará en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) períodos facturados de los servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en un número no mayor de dos veces que establece LA PRESTADORA.
3. La demolición del inmueble en el que se prestaban los servicios, sin perjuicio de los derechos de LA PRESTADORA a realizar los cobros a que haya lugar.
4. La suspensión de los servicios por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la persona prestadora.
5. La reconexión de los servicios no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que originó el corte.
6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

**Reinstalación y 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 reinstalación 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.

Igualmente, reconectará los servicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que desaparezca la causa que originó el corte los servicios.

**Cláusula 28. 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 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 29. 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.

**Cláusula 30. - 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.

**Parágrafo tercero.** En los eventos que se requiera información personal para efectos de trámites de matrículas, reclamaciones, registro de visitas, **LA PRESTADORA**, o quien actué en su nombre, solicitará al suscriptor o usuario su autorización previa y expresa, indicando la finalidad del trámite y los derechos que puede hacer valer sobre los datos.

**Cláusula 31. - 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:
  - 2.1 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.
  - 2.2 Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión en firme 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.

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 32. - 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 33. 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.

La Empresa ha dispuesto para la presentación y radicación para las PQRSD, los canales oficiales que se relacionan a continuación:

**a)** Presencial: Punto de Atención al Público en las instalaciones de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E, ubicada en la Cra 15 No 12 – 11, Ventanilla Única

**b)** Buzón de sugerencias: Buzón físico ubicado en el Punto Atención Presencial ubicado en la Dirección Comercial de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E, en donde el interesado puede depositar su PQRSDSD. El cuál deberá aperturarse diariamente a la finalización de la jornada de atención al público.

**c)** Telefónico: 606 - 3515290

**Línea de emergencia:** para sábados, domingos y festivos: 3330334652. Esta línea

se deja a disposición de los usuarios del servicio de manera exclusiva para reportar situaciones extraordinarias; línea que será atendida por el personal de turno en planta; quién reportará de inmediato a la cuadrilla encargada de atender la emergencia en terreno; de acuerdo a la programación previamente establecida por la Dirección de Acueducto y Alcantarillado.

El personal de turno de planta deberá registrar en formato preestablecido la naturaleza de la solicitud entablada por el usuario y/o . Y el día hábil siguiente pasarlo a registro por ventanilla única, para su correspondiente trazabilidad.

Whatsapp: 3228218054

d) Postal: Remisión de PQRSDD a través de empresas de servicios postales en el Punto de Atención Presencial de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E.

De manera permanente:

e) Virtual:

Cuenta Facebook: [https://www.facebook.com/empocabal/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/empocabal/?locale=es_LA)

Correo Institucional: [atencionalcliente@empocabal.com.co](mailto:atencionalcliente@empocabal.com.co) (Ventanilla Única) – [notificacionesjudiciales@empocabal.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@empocabal.com.co) (correo exclusivo para notificaciones judiciales)

Página Web: [www.empocabal.com.co](http://www.empocabal.com.co)

**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 recibidos, los registrados a través del sistema SAIA dispuesto por la Empresa para tales fines.

**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.

**Procedencia:** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de EMPOCABAL E.S.P- E.I.C.E., a cargo del funcionario de servicio al cliente- cubículo de matrícula de la Dirección Comercial, quién deberá darle curso a la actuación.

En el evento que el usuario presente su petición de manera escrita o a través del correo único electrónico, la misma se radicará a través de Ventanilla Única, quien la pasará al área comercial para su trámite.

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

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 34. REQUISITOS DE LAS PETICIONES:** Toda petición deberá contener por lo menos:

- La designación del prestador al que se dirigen.
- 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.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

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.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta

**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.

**Cumplimiento de requisitos, peticiones incompletas o requerimiento de información 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.

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.

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 35. RECHAZO DE LAS PETICIONES:** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improprios, 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.

**Cláusula 36. DE LOS RECURSOS:** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- 1.** Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código 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.
- 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 competente 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.

**Cláusula 37. TERMINO PARA RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS.:** Las peticiones, quejas, reclamos, 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 hiciera, 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 38. 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 56 y s.s Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o en la norma que la modifique, adicione, complemente o derogue.

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.

**Cláusula 39. CLÁUSULAS ADICIONALES.** Por acuerdo especial entre EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994, se conviene sobre las siguientes cláusulas

**39.1. DENUNCIA DEL CONTRATO.** Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí  
\_\_\_ No

**39.2. 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 previstos en la Ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el

suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

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

**39.3. - 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.

**39.4. 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 40. ESTÁNDARES DE SERVICIO.** La persona prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

ESTANDAR DE SERVICIO	UNIDAD	UNIDAD	META DEL ESTANDAR	LIN EA BAS E AÑO CER O	MET A AÑO 1	MET A AÑO 2	MET A AÑO 3	MET A AÑO 4	MET A AÑO 5	MET A AÑO 6	MET A AÑO 7	MET A AÑO 8	MET A AÑO 9	MET A AÑO 10
Cobertura de acueducto	Número de suscritores incorporadas con conexión al servicio de acueducto	Adimensional	100%	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA	%	IRCA <= 5%	0.83	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Continuidad de Acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	horas /días	<= 98,36%	23.87	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52
Cobertura de Alcantarillado	Número de suscritores incorporadas con conexión al servicio de alcantarillado	Adimensional	100%	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97	0.97
Calidad de alcantarillado	% cumplimiento del PSMV	%	100% de cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el plan de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV	2023	8%	10%								
Continuidad de Alcantarillado	Número de días por año de prestación del servicio	horas /días	<=98,36%	23.87	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52	23.52

IQR- Indicador de reclamos comerciales Acueducto	(reclamos/1000 suscriptores/por período de tiempo analizado)	%	< 4 Reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1000 suscriptores por año <=2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor por cada 1000 suscriptores por semestre	50.92	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
IQR- Indicador de reclamos comerciales Alcantarillado	(reclamos/1000 suscriptores/por período de tiempo analizado)	%	< 4 Reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1000 suscriptores por año <=2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor por cada 1000 suscriptores por semestre	28.95	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

La persona prestadora está en la obligación de informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicios producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014.

**Cláusula 41. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA.** La persona prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

<b>ESTANDARES DE EFICIENCIA RES CRA 688 DEL 2014 A CUMPLIR DESDE EL 2023</b>			
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO SANITARIO	OBSERVACIONES
COBERTURA	100%	100%	URBANA
CONTINUIDAD	$\geq 98,36$	$\geq 98,36$	23.60 HORAS / DIA
CALIDAD	IRCA $\leq 5$	100 % CUMPLIMIENTO DE OBRAS ESTIPULADAS EN EL PSMV	URBANA
IPUF	$\leq 6$ M3/SUSC/MES		PÉRDIDAS MÁXIMAS

La persona prestadora está en la obligación de informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicios producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014.

**OSCAR JAVIER VASCO GIL**

Gerente General

Revisó: Dr. Maria Fernanda Cardona Cabarcas - Directora Comercial

Revisó: Abelardo Tabares V – Coordinador Jurídico

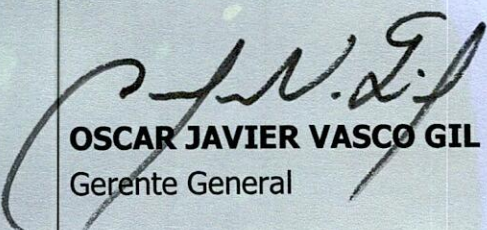
Preparó: Luz Adriana Henao C – Abogada Contratista – Gerencia

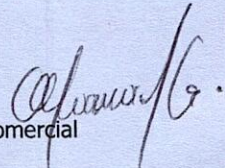
La persona prestadora está en la obligación de informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicios producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014.


**Cláusula 41. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA.** La persona prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

<b>ESTANDARES DE EFICIENCIA RES CRA 688 DEL 2014 A CUMPLIR DESDE EL 2023</b>			
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO SANITARIO	OBSERVACIONES
COBERTURA	100%	100%	URBANA
CONTINUIDAD	$\geq 98,36$	$\geq 98,36$	23.60 HORAS / DIA
CALIDAD	IRCA $\leq 5$	100 % CUMPLIMIENTO DE OBRAS ESTIPULADAS EN EL PSMV	URBANA
IPIUF	$\leq 6$ M3/SUSC/MES		PÉRDIDAS MÁXIMAS

La persona prestadora está en la obligación de informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicios producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014.

  
**OSCAR JAVIER VASCO GIL**  
Gerente General

Revisó: Dr. Maria Fernanda Cardona Cabarcas - Directora Comercial 

Revisó: Abelardo Tabares V – Coordinador Jurídico 

Preparó: Luz Adriana Henao C – Abogada Contratista – Gerencia