



ASOCIACION DE ACUEDUCTO VEREDA EL OLIVO DEL MUNICIPIO DE COGUA
CUNDINAMARCA – ASACOL NIT: 832.006.791 – 3

elolivoacueducto@gmail.com

Cel: 322 723 6364

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES



ASOCIACION DE ACUEDUCTO VEREDA EL OLIVO DEL MUNICIPIO
COGUA CUNDINAMARCA - ASACOL
NIT: 832.006.791 – 3

2022



Tabla de contenido

CAPITULO 1. Disposiciones generales	4
Clausula 1. OBJETO	4
Clausula 2. SOLIDARIDAD	4
Clausula 3. DEFINICIONES	4
Clausula 4. PARTES	5
Clausula 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO	5
Clausula 6. VIGENCIA DEL CONTRATO	6
Clausula 7. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	6
Clausula 8. SOLICITUD DEL SERVICIO	6
Clausula 9. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES	7
Clausula 10. PERFECCIONAMIENTO	7
Clausula 11. PUBLICIDAD El Contrato de Servicio Publico	7
CAPITULO II. De las Obligaciones y Derechos de las Partes	8
Clausula 12. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA	8
Clausula 13. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES	10
Clausula 14. DERECHOS DE LAS PARTES.	12
Clausula 15. DERECHOS DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTORES	12
Clausula 16. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA	14
CAPITULO III. Facturación	15
Clausula 17. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN	15
Clausula 18. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS	15
Clausula 19. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS	16
Clausula 20. PERÍODO DE FACTURACIÓN	17
Clausula 21. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA	17
Clausula 22. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN	17
CAPITULO IV. Suspensión y Reinstalación del Servicio	18
Clausula 23. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y CORTE	18
Clausula 24. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN	20
Clausula 25. PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN	20
Clausula 26. REINSTALACION DEL SERVICIO	20
CAPITULO V. Obligaciones accesorias y falla del servicio	21



Clausula 27. SANCIONES	21
Clausula 28. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICION DE SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.	22
Clausula 29. INTERÉS DE MORA	22
Clausula 30. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO	22
Clausula 31. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
CAPITULO VI. Peticiones, Quejas y Recursos	23
Clausula 32. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.	23
Clausula 33. PROCEDENCIA	23
Clausula 34. REQUISITOS DE LAS PETICIONES	23
Clausula 35. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES	23
Clausula 36. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL	24
Clausula 37. PETICIONES INCOMPLETAS	24
Clausula 38. RECHAZO DE LAS PETICIONES	24
Clausula 39. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	24
Clausula 40. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES	25
CAPÍTULO VII. Modificaciones y Terminación del Contrato	25
Clausula 41. MODIFICACIONES	25
Clausula 42. TERMINACIÓN DEL CONTRATO	26
CAPÍTULO VIII. Disposiciones Finales	27
Clausula 43. CESIÓN DEL CONTRATO	27
Clausula 44. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS	27
Clausula 45. ACUERDOS ESPECIALES	27
Clausula 46. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	28



ASOCIACION DE ACUEDUCTO VEREDA EL OLIVO DEL MUNICIPIO DE COGUA
CUNDINAMARCA – ASACOL NIT: 832.006.791 – 3

elolivoacueducto@gmail.com

Cel: 322 723 6364

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO

CAPITULO 1. Disposiciones generales

Clausula 1. OBJETO

El Contrato tiene por objeto que La Asociación de Acueducto Vereda El Olivo del Municipio de Cogua (ASACOL), en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de acueducto, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble rural, dentro de la zona vereda el Olivo Municipio de Cogua donde la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará tarifas de conformidad con la normatividad vigente.

Clausula 2. SOLIDARIDAD

Los propietarios del inmueble en el que se presta el servicio de acueducto, suscriptores y/o usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato del servicio público. Con el fin de que el inmueble destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado el 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 finanzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

Clausula 3. DEFINICIONES

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

1. **DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos tres (3) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el



consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

2. **FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente registradas ante la DIAN firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
3. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Cruda y Saneamiento Básico.
4. **RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.
5. **REINSTALACION:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.
6. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
7. **SUSPENSION:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
8. **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

Clausula 4. PARTES

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

Clausula 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO

El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el Contrato de Servicio Público y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. Se establece por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico, por la Resolución CRA 688 de 2014,



modificada y aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, por las condiciones especiales que pacten las partes.

Parágrafo 1. La modificación de la normatividad que hace parte del presente Contrato de Servicio Público se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

Parágrafo 2. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

Parágrafo 3. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

Clausula 6. VIGENCIA DEL CONTRATO

El Contrato de Servicio Público se entiende celebrado por un término fijo de Un Año, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias. El usuario acepta que el contrato de servicios públicos domiciliarios se renueve automáticamente cada año.

Clausula 7. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público domiciliario de acueducto y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

Clausula 8. SOLICITUD DEL SERVICIO

La solicitud para la prestación de servicio debe hacerse por escrito en las oficinas de la persona prestadora, dirigida a la junta directiva de acuerdo como están en los estatutos de ASACOL anexando la documentación requerida, con el fin de conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece. Al recibir la solicitud la junta directiva dejará constancia escrita de ello y dará respuesta anexando los respectivos formularios que actualmente tiene la empresa para dicha solicitud. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado. La persona prestadora, definirá, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este Contrato de Servicio Público, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La persona prestadora podrá negar la solicitud por



razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 60 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Clausula 9. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien adquiere los derechos, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a tales bienes de conformidad con lo previsto en el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 1. 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.

Parágrafo 2. El 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 la ley.

Clausula 10. PERFECCIONAMIENTO

El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe Contrato de Servicio Público, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente Contrato de Servicio Público. Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

Clausula 11. PUBLICIDAD El Contrato de Servicio Publico

Será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las



empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

Parágrafo 1. En la página web de ASACOL, se podrán encontrar los respectivos documentos del contrato y los formularios para tener en cuenta los debidos procesos.

CAPITULO II. De las Obligaciones y Derechos de las Partes

Clausula 12. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA

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

1. Suministrar continuamente un servicio en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos reales cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos se realizará por promedio, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 23 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de dos meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial; como se entiende con su debida certificación de la calibración.



6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente Contrato de Servicio Público, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
10. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
11. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a un año, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.
12. Informar, por lo menos con veinticuatro (12) 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
13. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
14. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
15. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
16. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente Contrato de Servicios Públicos.
17. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la



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

18. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
19. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
20. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
21. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
22. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
23. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
24. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
25. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
26. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Clausula 13. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicio de acueducto, 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 del servicio de acueducto o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las



condiciones y datos registrados en el contrato de servicios publico 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 sección 2.4.4.2 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
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 usuario debe informar de tal hecho a la persona prestadora.
8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no 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 de acueducto 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 del usuario no residentes, garantizar con un titulo valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las clausulas 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 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 estimen 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 del 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 con las cuales no existe medición individual y el numero 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, 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. 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.
21. Mantener la caja de los medidores limpia y fuera de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
22. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.
23. Abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

Clausula 14. DERECHOS DE LAS PARTES.

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

Clausula 15. DERECHOS DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTORES

Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del usuario consagre en 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 la defensa y contradicción, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente Contrato de Servicio Público.



3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
7. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
11. Abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.



19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
21. A solicitar 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 ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
22. 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.
23. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
24. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
26. A que se le afore o se le mida.
27. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.
28. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los 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 posterioridad a dicho termino se efectué conforme a lo previsto en el Artículo 1.2.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 de la presenta cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

Clausula 16. 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 consagre



la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como 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 la contradicción y defensa del usuario.
3. Solicitar a los 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 del retiro del medidor la persona prestadora instalara 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/o corte que provengan del incumplimiento del usuario.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios del acueducto, conforme a la normativa vigente.
7. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio publico prestado o ejercer el cobro coactivo si esta facturando legalmente para ello.
8. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al 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.
9. Denunciar el fraude a la acometidas y redes públicas.
10. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente imposible.

CAPITULO III. Facturación

Clausula 17. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN

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

Clausula 18. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS

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

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.



2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por el Ministerio de Vivienda por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

Clausula 19. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS

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

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

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



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

Parágrafo 2. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

Clausula 20. PERÍODO DE FACTURACIÓN

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

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

Clausula 21. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA

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

Clausula 22. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN

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

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



o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

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

Parágrafo 2. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micro medición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.

CAPITULO IV. Suspensión y Reinstalación del Servicio

Clausula 23. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y CORTE

De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a “la suspensión 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 “suspensión del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida”.

La persona prestadora podrá suspender el o los servicios prestados por las causas que establezca el régimen legal vigente. Una vez haya desaparecido la causal que dio origen a la suspensión y reinstalación, es obligación de la persona prestadora reinstalar el servicio en un termino no superior a 24 horas.

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

1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.
2. Suspensión en interés del Servicio: La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:
 - a. 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.



- b. 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.
 - c. Por orden de autoridad competente.
3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:
- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
 - b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
 - c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Persona prestadora.
 - d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la Persona prestadora.
 - e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
 - f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
 - g. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
 - h. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
 - i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios.
 - j. Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.



- k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l. Conectar equipos sin la autorización de la Persona prestadora a las acometidas externas.
- m. Efectuar sin autorización de la Persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- ñ. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.
- o. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- o. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

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

Clausula 24. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN

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

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos 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 la persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

Clausula 25. PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN

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

Clausula 26. REINSTALACION 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 reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.



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

CAPITULO V. Obligaciones accesorias y falla del servicio

Clausula 27. SANCIONES

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

1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:
 - a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
 - b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.
 - c. Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.
2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:
 - a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
 - b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

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

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



Clausula 28. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICION DE SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.

Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Por lo tanto, el procedimiento sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del usuario.

Clausula 29. INTERÉS DE MORA

¿En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del Contrato de Servicio Público, la persona prestadora podrá? aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable ser? la que se determine convencionalmente o, supletiva mente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, 1/2 veces el interés bancario corriente.

Clausula 30. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, 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 de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

Parágrafo. El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este Contrato de Servicio Público. La celebración del Contrato de Servicio Público 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 el prestador niegue la prestación del servicio.

Clausula 31. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, 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 1.994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio



por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI. Peticiones, Quejas y Recursos

Clausula 32. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La Persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

Clausula 33. PROCEDENCIA

Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de ASACOL las peticiones quejas y recursos, de manera escrita y debidamente especificado.

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

Clausula 34. REQUISITOS DE LAS PETICIONES

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

Clausula 35. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES

Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.



Clausula 36. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL

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

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

Clausula 37. PETICIONES INCOMPLETAS

Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

Clausula 38. RECHAZO DE LAS PETICIONES

Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

Clausula 39. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al



suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Clausula 40. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

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

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

El usuario y/o suscriptor podrá presentar de peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

- Dirección: Sector Cruce del Neusa
- Vereda: El Olivo
- Ciudad: Cogua
- Departamento: Cundinamarca
- Celular: 322 723 6364
- Página web: <https://acueductoasacol.com/>
- Correo Electrónico: elolivoacueducto@gmail.com

CAPÍTULO VII. Modificaciones y Terminación del Contrato

Clausula 41. MODIFICACIONES

El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías: a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma. b. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente. Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.



Clausula 42. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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

1. Por mutuo acuerdo: Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.
2. Por incumplimiento del contrato por un período de tres facturas correspondientes a seis (6) meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la Persona prestadora o a terceros las siguientes:
 - a. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.
 - b. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.
3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.
4. Por suspensión del servicio por un período continuo de tres facturaciones correspondientes a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

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

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



- c. No facture el servicio prestado. Si la Persona prestadora procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

CAPÍTULO VIII. Disposiciones Finales

Clausula 43. CESIÓN DEL CONTRATO

Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora 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 Contrato de Servicios Públicos. La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservara 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 estas no se autoriza, salvo acuerdo especial de las partes.

Clausula 44. 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 Contrato de Servicios Públicos que se refieran a esos bienes. Cuando la persona prestadora construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

Clausula 45. ACUERDOS ESPECIALES.

El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso. Si la persona prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este Contrato de



ASOCIACION DE ACUEDUCTO VEREDA EL OLIVO DEL MUNICIPIO DE COGUA
CUNDINAMARCA – ASACOL NIT: 832.006.791 – 3

elolivoacueducto@gmail.com

Cel: 322 723 6364

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

Clausula 46. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos. Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas: Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994). La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.