



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P. - ESPO S.A.
NIT. 800.245.344-2

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

**SERVICIOS PÚBLICOS DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

RESOLUCIÓN CRA N° 768 DE 2016



VIGILADA SUPERSERVICIOS

OCTUBRE DE 2017



TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES	4
CLÁUSULA 1.- OBJETO	4
CLÁUSULA 2.- PARTES.	4
CLÁUSULA 3.- SOLIDARIDAD	4
CLÁUSULA 4.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS	4
CLÁUSULA 5.- VIGENCIA.....	4
CAPITULO II – CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
CLÁUSULA 6.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
CLÁUSULA 7.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES	5
CLÁUSULA 8.- PUBLICIDAD.....	5
CLÁUSULA 9.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA	6
CLÁUSULA 10.- OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO.....	8
CLÁUSULA 11.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA	10
CLÁUSULA 12.- DERECHOS DEL SUScriptor O USUARIO	11
CLÁUSULA 13.- CONDICIONES TÉCNICAS DE ACUEDUCTO	13
CLÁUSULA 14.- MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO	13
CLÁUSULA 15.- CONDICIONES DE CALIDAD	14
CAPITULO III - COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	15
CLÁUSULA 16.- FACTURACIÓN	15
CLÁUSULA 17.- DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	16
CLÁUSULA 18.- SANCIONES NO PECUNIARIAS	16
CLÁUSULA 19.- SUSPENSIÓN Y CORTE	16
CLÁUSULA 20.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17
CAPITULO IV - PETICIONES, QUEJAS RECLAMACIONES Y RECURSOS	17
CLÁUSULA 21.- PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS	17
CLÁUSULA 22.- CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS	18
CLÁUSULA 23.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	18
CAPITULO V – CLÁUSULAS ADICIONALES	19
CLÁUSULA 24.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO	19
CLÁUSULA 25.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	19
CLÁUSULA 26.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	19
CLÁUSULA 27.- ESTÁNDARES DE SERVICIO	20
CLÁUSULA 28.- ESTÁNDARES DE EFICIENCIA	21
CLÁUSULA 29.- ANEXO I	23
ANEXO TÉCNICO	23
1 ZONA GEOGRÁFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO.....	23
2 CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS	24
3 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS MEDIDORES	28
4. NIVELES DE CALIDAD, PRESIÓN Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	36





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P. - ESPO S.A.
NIT. 800.245.344-2

5. CONSTRUCCIÓN DE REDES	37
CLÁUSULA 30.- ANEXO II	39
ANEXO PARA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	39
1. MARCO LEGAL	39
2. PROCEDIMIENTO	41
2.1 REVISIÓN DE ACOMETIDA, MEDIDOR E INSTALACIÓN HIDRÁULICA.....	41
2.2 VALORACIÓN DEL MATERIAL PROBATORIO	44
2.3 TRASLADO DEL MATERIAL PROBATORIO	45
2.4 DECISIÓN DE COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	45
2.5 NOTIFICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO.....	47
2.6 RECURSOS ADMINISTRATIVOS	47
2.7 TRANSACCIÓN O ACUERDO DE PAGO	49
2.8 COMPETENCIA JUDICIAL	49



VIGILADA SUPERSERVICIOS



CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1.- OBJETO

El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto: X y alcantarillado: X, que la persona prestadora se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

El(Los) servicio(s) se prestará(n) en un inmueble:
Urbano X, Rural

CLÁUSULA 2.- PARTES.

Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 3.- SOLIDARIDAD

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

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

CLÁUSULA 4.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Este contrato de servicios públicos domiciliarios se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

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





El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido, sin embargo, en el evento en que sea fijo este no podrá 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

CAPITULO II – CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 6.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios es el área urbana del municipio de Ocaña departamento de Norte de Santander

CLÁUSULA 7.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES

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

La persona prestadora está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

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.

CLÁUSULA 8.- PUBLICIDAD

El prestador del servicio deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
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 CRA 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 -.

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 el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, 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 la Resolución CRA 659 de 2013 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 funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
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.
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 de la Resolución CRA 688 de 2014 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 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, 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 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 sección 2.4.4. 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 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, 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 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 si está facultado legalmente para ello.
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 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 de la Resolución CRA 688 de 2014, 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 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, 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 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 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 DE 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:

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015¹.
- 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.
- 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.
- 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 la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Tipo:	Velocidad	X
	Volumétrico	X
	Electromagnético	X
	Concéntrico	X
	Otro Cuál: _____	X
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría	X
	Prepago	X
	Otro	X
Diámetro	Pulgadas	1/2, 3/4, 1
Caudal permanente (Q3)	M ³ /hora	
Rango de medición (R)		

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.

CLÁUSULA 14.- MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO

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

¹ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio





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.

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

Tipo:	Vertederos de placa fina	X
	Canaleta Parshall	X
	Electromagnético para aguas residuales	X
	Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad	X
	Otro Cuál: _____	X
Especificaciones adicionales del tipo de medidor	Telemetría	X
	Otro Cuál: _____	X

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 debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010² del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 2015³ del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000⁴ del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.

² "Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9 de 1979, así como el Capítulo II del Título VI - Parte III - Libro II del Decreto - Ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones" Modificado por el Decreto 4728 de 2010.

³ "Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones".

⁴ "Por la cual se adopta el reglamento técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico, RAS". Modificada por la Resolución 0424 de 2001 del Ministerio de Desarrollo Económico y las Resoluciones 0668 de 2003, 1447 de 2005, 1459 de 2005 y 2320 de 2009 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.





CAPITULO III - 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

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

1. El nombre de la persona prestadora 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 inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora 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.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. 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
12. 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.
13. 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.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.





La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será:

Mensual

Bimestral

Fecha máxima de entrega:

CLÁUSULA 17.- DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO

De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, 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 (ver tabla 1, tabla 2), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

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 85 de la Resolución 688 de 2014 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el Artículo 86 ibídem.

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 18.- 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 19.- 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.

CLÁUSULA 20.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

CAPITULO IV - PETICIONES, QUEJAS RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA 21.- PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la persona prestadora peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015⁵ o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la persona prestadora, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

⁵ Ley 1755 de 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo





El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

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

Dirección: Carrera 33 N° 7A - 11
Barrio: Barrio La Primavera
Ciudad: Ocaña
Departamento: Norte de Santander
Teléfono: 5611317 - 5613019 - 5613018
Página web: www.espo.com.co
Funcionario encargado de resolver: Jefe Comercial

CLÁUSULA 22.- CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

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 estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

La persona prestadora podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la persona prestadora no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 23.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

La persona prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.





CAPITULO V – CLÁUSULAS ADICIONALES

CLÁUSULA 24.- 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 del presente contrato de servicios públicos. La celebración del contrato de servicios públicos 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.

CLÁUSULA 25.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las diferencias que surjan entre la persona prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, 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.

Celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, 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.

CLÁUSULA 26.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la persona prestadora usará los datos personales obtenidos con motivo de la formalización del contrato de servicios públicos en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994 y la consecuente prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto





promulgó. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los conexos y vinculados con la prestación de los servicios, deberá ser previamente informado y autorizado por el usuario titular del dato.

La persona prestadora adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

Con la formalización del contrato de servicios públicos, los usuarios autorizan a la persona prestadora para que por cualquier medio, envíe cualquier clase de información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, productos o promociones relacionadas con los mismos y/o cualquier otra información relacionada con el objeto de la empresa“

CLÁUSULA 27.- 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:

ESTÁNDAR DE SERVIDO	UNIDAD	META DEL ESTÁNDAR	LINE BASE AÑO CERO	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto.	100%											
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA<=5%											
Continuidad de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	>= 98,36%											
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de alcantarillado.	100%											





Calidad de alcantarillado	Porcentaje (%) de cumplimiento del PSMV	100% del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos [PSMV]											
Continuidad de alcantarillado	Número de días por año de prestación del servicio	>= 98,36%											
IQR - Indicador de reclamos comerciales	(reclamos/1.000 suscriptores/ por periodo de tiempo analizado)	<=4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre											

Las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. En caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de servicio derivados del contrato de Asociación Público Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2. La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 28.- 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:





ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ESTÁNDAR DE EFICIENCIA	META Y GRADUALIDAD	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
ANC ^R _{I,AC} : Nuevos suscriptores residenciales de acueducto.	ANC ^R _{I,AL} : Nuevos suscriptores residenciales de alcantarillado.	Dimensión de Cobertura POIR – personas prestadoras segundo segmento.	Para el año 5 debe lograrse el 70% de la diferencia y para el año 7 debe lograrse el 100%, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.										
DACAL- Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (Suscriptores)		Disminución de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado.	Reducir el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR y el plan de incorporación de suscriptores.										
IPUF* - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar (m ³ /suscriptor/mes)		<=6 m ³ /suscriptor/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo.										
CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor)	CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el ARTÍCULO 26 de la presente resolución.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.										
COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor)	COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el ARTÍCULO 33 de la presente resolución.	Para el año 5 debe lograrse el 100% de la diferencia, con un avance de 1/5 cada año.										
CUP - Costos Unitarios Particulares de acueducto (\$/m ³)	CUP - Costos Unitarios Particulares de alcantarillado (\$/m ³).	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos.	No incrementar los costos.										





Las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. En el caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de eficiencia derivados del contrato de Asociación Público Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2. La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 29.- ANEXO I

Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el siguiente:

ANEXO TÉCNICO

1 ZONA GEOGRÁFICA EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO

Zona de prestación del servicio: El Área de Operación principal corresponde al perímetro urbano del municipio de Ocaña - Norte de Santander, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial vigente en cada época y a los sectores rurales y corregimientos en los cuales la empresa tenga infraestructura a su cargo para la operación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

La empresa podrá prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado fuera del Área de Operación principal siempre que la calidad, eficiencia, continuidad y regularidad de la prestación de los Servicios en dicha Área de Operación no se vea afectada, de acuerdo a lo previsto en la ley y en el contrato. Igualmente podrá prestar los servicios de acueducto y alcantarillado por fuera del perímetro urbano cuando medie orden judicial o administrativa

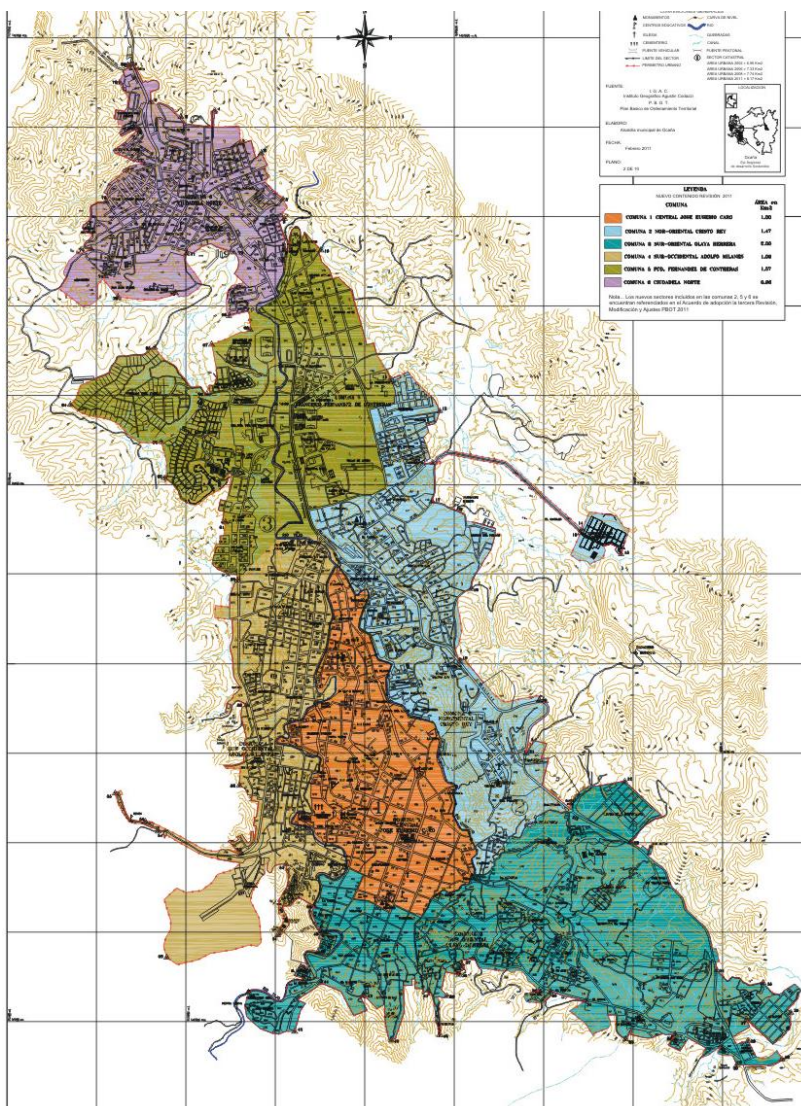
Se excluyen las siguientes áreas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

- a) Sectores catalogados como zonas de muy alto riesgo y alto riesgo.
- b) Sectores de Rondas de canales y/o quebradas, planicies de inundación de corrientes de agua naturales tales como ríos, lagunas, embalses, quebradas, caños o drenajes naturales o artificiales de aguas lluvias
- c) Sectores que se encuentren por encima de la cota de servicio.
- d) Asentamientos humanos, invasiones y en general barrios que no se encuentren legalmente establecidos, ni registrados como barrios legalizados

La Empresa podrá vincular nuevos suscriptores que estén localizados fuera del perímetro de servicio de acueducto, no obstante se reserva el derecho de acelerar el retorno de la inversión, para lo cual hará los



estudios correspondientes con el fin de cobrar los respectivos aportes de conexión de conformidad con lo establecido en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994.



Mapa del área de prestación de los servicios

2 CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

Para acceder a los servicios de acueducto y alcantarillado, se deben cumplir los requisitos establecidos en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015, los cuales se enlistan a continuación:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.





3. Estar ubicado en 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 artículo 4o. de este decreto.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada 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 tener una capacidad mínima de un (1) metro cubico (m^3) y 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 de almacenamiento y bombeo necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

En todo caso la empresa definirá la factibilidad técnica para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en las diferentes zonas del perímetro de servicio establecido con base en las directrices trazadas en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado o con base en cualquier estudio que reúna la idoneidad técnica requerida para el efecto, teniendo en cuenta las siguientes definiciones y parámetros:

1. Área o predio urbanizable no urbanizado. Son las áreas o predios que no han sido desarrollados y en los cuales se permiten las actuaciones de urbanización, o que aun cuando contaron con licencia urbanística no ejecutaron las obras de urbanización aprobadas en la misma.

2. Área o predio urbanizado. Se consideran urbanizados: (i) las áreas o predios en los que se culminaron las obras de infraestructura de redes, vías locales, parques y equipamientos definidas en las licencias urbanísticas y se hizo entrega de ellas a las autoridades competentes, (ii) Los sectores antiguos de las ciudades que con fundamento en planos de loteo, urbanísticos, topográficos y/o de licencias de construcción expedidas o aprobados por las autoridades competentes deslindaron los espacios públicos y privados y actualmente cuentan con infraestructura vial y de prestación de servicios públicos que posibilita su desarrollo por construcción, (iii) Los terrenos objeto de desarrollo progresivo o programas de mejoramiento integral de barrios que completaron su proceso de mejoramiento en los aspectos atinentes al desarrollo por urbanización, o que lo completen en el futuro, y (iv) Los asentamientos, barrios, zonas o desarrollos que han sido objeto de legalización y que completen la construcción de infraestructuras y espacios públicos definidos en los actos de legalización y hagan la entrega de las cesiones exigidas, salvo que no se hubiere hecho tal previsión.





3. Capacidad. Es la existencia de recursos técnicos y económicos de un prestador de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, con el fin de atender las demandas asociadas a las solicitudes de los servicios públicos mencionados para efectos de otorgar la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado. En todo caso y de conformidad con lo previsto en el parágrafo 2° del artículo 12 de la Ley 388 de 1997 el prestador del servicio, donde está ubicado el predio, no podrá argumentar falta de capacidad para predios ubicados al interior del perímetro de servicio.

4. Factibilidad de servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelante mediante el trámite de plan parcial permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de cinco (5) años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas exigidas por la empresa de servicios al momento de otorgar la factibilidad.

5. Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

6. Red matriz o red primaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución locales o secundarias. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos.

7. Red matriz o red primaria de alcantarillado. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de la empresa prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos.

8. Red secundaria o red local de alcantarillado. Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles y llega hasta la red matriz o primara de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

9. Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos. Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de dos (2) años para que con base en él se tramite la licencia de urbanización.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.3.1.2.4 del Decreto N° 1077 de 2015, la empresa está en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los servicios de acueducto y alcantarillado cuando le sean solicitadas, siempre y cuando los predios para los cuales se





solicitan los servicios se encuentra ubicados dentro de las áreas del perímetro de servicio, y se cumplan a cabalidad los requisitos previstos en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del mismo decreto.

En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación de la persona prestadora los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales 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 la empresa su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en el Plan 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, la empresa deberá hacer la supervisión técnica 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 la empresa hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, éste se encuentra en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

La empresa deberá decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado 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.

Es obligación de la empresa suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción. Para el efecto, deberán 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 puedan 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, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

El estudio que adelante la empresa con el fin de resolver una solicitud de disponibilidad inmediata de servicios, deberá ceñirse a determinar si cuenta o no con capacidad para atender las demandas asociadas a las solicitudes de servicios de acueducto y/o alcantarillado.





En relación con las características técnicas que se deben cumplir para acceder a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se debe tener en cuenta que las mismas se encuentran ampliamente definidas y detalladas en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500, normas que son de obligatorio cumplimiento tanto para la empresa como para los suscriptores y/o usuarios.

3 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS MEDIDORES

3.1 ACOMETIDAS

Acometida de acueducto:

La acometida de acueducto se define como la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble, y en edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general. Por su parte, la instalación domiciliar de acueducto se encuentra definida como el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor, y para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del medidor general o colectivo.

En virtud de lo anterior, el propietario o poseedor del predio o el suscriptor y/o usuario es el responsable de la construcción, reposición, adecuación, reparación y/o mantenimiento de la instalación interna o domiciliar tanto de acueducto como de alcantarillado incluida la acometida, y en tal virtud le corresponde asumir los costos que se deriven de cualquiera de estas acciones, previo el concepto favorable de la empresa y el pleno y cabal cumplimiento de los requisitos de carácter técnico previstos en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500.

A la prestadora de los servicios públicos le corresponde establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

La construcción de la acometida de acueducto por primera vez consta de las siguientes etapas:

- Corte de pavimento (en caso de que exista)
- Demolición y retiro del andén, cordón, o escalas en concreto (en caso que se requiera)
- Excavación de la zanja para la colocación de la tubería
- Excavación del nicho sobre la tubería principal o de distribución
- Perforación de la tubería de distribución
- Extensión o colocación de la tubería y protección con una capa de arenilla
- Colocación del collar de derivación (si se requiere)
- Colocación de las llaves de incorporación, acera y contención
- Colocación del medidor, una vez las redes estén en servicio
- Construcción de la caja y colocación de la tapa metálica

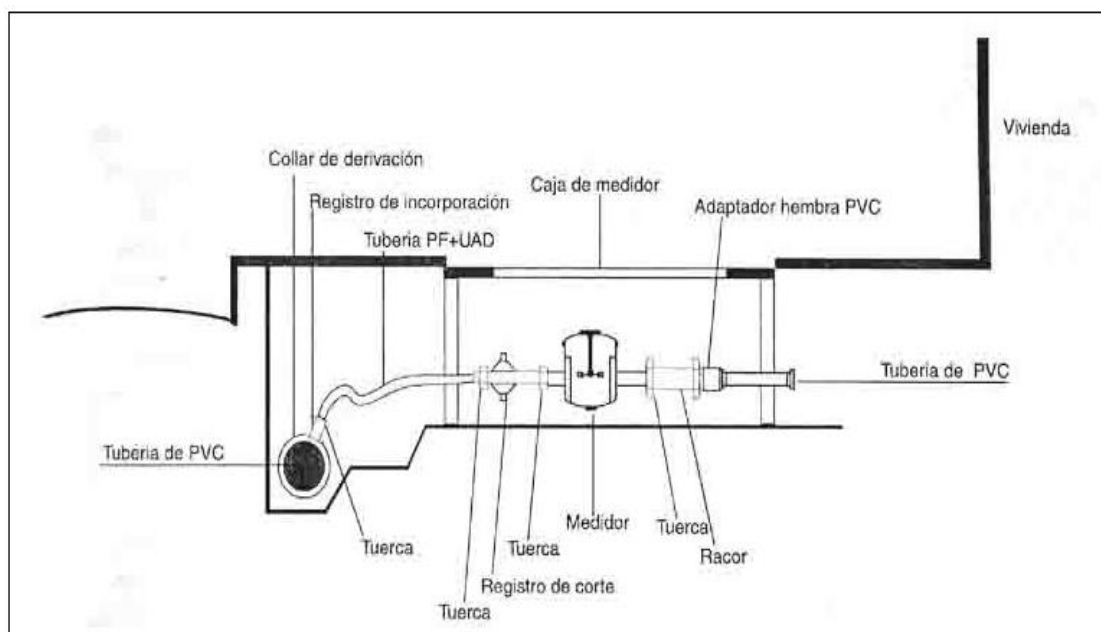


- Empalme de la tubería extendida al medidor y del medidor a la tubería interna del suscriptor

Los diámetros de las acometidas de acueducto en función del diámetro de la tubería de la red de donde se realizará la derivación, son los que se presentan en la siguiente tabla:

DIÁMETROS DE LAS ACOMETIDAS	
DIÁMETRO DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN	DIÁMETRO DE LA ACOMETIDA
13 mm (1/2")	13 mm (1/2")
19 mm (3/4")	13 mm (1/2")
25 mm (1")	13 mm (1/2")
38 mm (1 y 1/2")	25 mm (1")
50 mm (2")	25 mm (1")
76 mm (3")	38 mm (1 y 1/2")
101 mm (4")	50 mm (2")
152 mm (6")	76 mm (3")
203 mm (8")	101 mm (4")
254 mm (10")	100 mm (4")
304 mm (12") o mas	152 mm (6")

Técnicamente, la acometida de acueducto con diámetro mínimo de 1/2" estará constituida por un tramo de tubería de diámetro y características específicas, en consideración al caudal a suministrar; se deberá instalar una llave o registro de corte en la cajilla del medidor y los demás dispositivos que exige la norma técnica vigente, como se presenta en el siguiente gráfico:



Toda acometida de acueducto domiciliar debe constar de los siguientes accesorios:

- Unión entre la acometida y la tubería de distribución: galápago o collar de derivación y registro de incorporación.



- Tubería en el diámetro diseñado de acuerdo a las necesidades del usuario
- Adaptadores PF+UAD; Machos, hembras
- Codos y nicles según necesidad
- Válvula antifraude
- Caja de andén o caja de pared para proteger el medidor y el registro de corte. Desde esta caja hacia adentro se inicia la instalación interna.
- Válvula de cheque en caso de posibilidad de contra flujo. (esto no lo aporta la Empresa, sino el usuario, debido a que está después del medidor)

En todo caso la cajilla del medidor y todos los elementos instalados en la misma, como el medidor, llave o registro de corte, racores, universales, etc., únicamente podrán ser manipulados o intervenidos por el personal técnico de la empresa, y en tal virtud el propietario o poseedor del predio y/o el suscriptor o usuario de los servicios será responsable de cualquier intervención o manipulación indebida y no autorizada de dichos elementos o dispositivos.

El diámetro de las acometidas de acueducto diferentes al de una vivienda o un apartamento deberá obedecer a diseño de acuerdo a las necesidades del usuario, el cual deberá ser aprobado por La Empresa.

Antes de proceder a la instalación de todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias de la red de distribución de agua potable, deben someterse los medidores, las piezas especiales y accesorios a aprobación y homologación por parte de la prestadora del servicio, por lo menos 30 días antes de la instalación en la red de distribución. Para obtener la aprobación y homologación deben someterse todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias a pruebas de caudal y de presión tanto estática como dinámica.

Acometida de Alcantarillado:

La acometida de alcantarillado se encuentra definida como la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local. Por su parte la instalación domiciliaria de alcantarillado se encuentra definida como el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado

En este contexto, la acometida domiciliaria de alcantarillado sanitario, como la caja, la tubería y el accesorio de empalme que transporta las aguas residuales desde la caja domiciliaria hasta un colector secundario, generalmente son de 152 mm de diámetro para vivienda unifamiliar.

Las acometidas de alcantarillado se llevarán hasta el hilo interior del andén, donde se construirá la caja de inspección del predio. Esta caja tendrá una tapa removible a nivel de la superficie con el objeto de facilitar las labores de mantenimiento preventivo y correctivo. En las urbanizaciones el último tubo de la acometida de aguas residuales se pintará de color rojo, para diferenciarla de la acometida de aguas lluvias y evitar conexiones erradas en el momento de hacer la conexión posterior a la red local o secundaria.

La tubería para la acometida de alcantarillado podrá ser en cualquier material aceptado por la empresa, y se deben cumplir las normas técnicas NTC 1259, 2795, 3878, 3676 y 5012, para el material, las





dimensiones, la inspección y ensayo, la instalación, etc. y además serán complementadas con las siguientes especificaciones:

DIÁMETRO MÍNIMO	PENDIENTE MÍNIMA	LONGITUD MÁXIMA
152 mm (6")	2%	10 metros

Cuando la tubería principal de alcantarillado sea de concreto, la conexión a la red principal se hará mediante una caja de empalme la cual tendrá una cañuela que derramará a la tubería principal formando un ángulo de 45 grados, en el sentido del flujo. También se podrá utilizar para este tipo de material elementos prefabricados diseñados especialmente para este tipo de empalme.

Las acometidas se conectarán al alcantarillado principal en el tercio superior del tubo cuando el diámetro de la red principal lo permita, de lo contrario se conectarán en su parte media superior. Cuando el alcantarillado principal sea del tipo separado y la red del inmueble sea del tipo combinado, se deberá construir un aliviadero con el fin de separar las aguas.

Los suscriptores o usuarios debe tener presente las obligaciones que les corresponden frente a la prestación del servicio de alcantarillado, y en tal virtud, evitar el uso inadecuado o agresivo del sistema de alcantarillado, y darle una adecuada disposición a los residuos sólidos para que los mismos no ingresen al sistema en cuestión.

Como parámetros comunes para las acometidas de acueducto y alcantarillado, la empresa puede realizar cambios en la localización y diámetro de las mismas, previo el pago de los costos que se generen por parte del suscriptor o usuario.

En todo caso, la empresa sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales; y podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Además, cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de las acometidas, el suscriptor o usuario deberá informar a la empresa, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

Luego, cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la respectiva acometida.

La prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás





elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

Toda conexión domiciliaria de alcantarillado deberá realizar el empalme a la red de colectores mediante una Ye, o Silla Ye. No se aceptan conexiones en Te, ni tubos de domiciliarias incrustados en el colector secundario. Las dimensiones de las cajas de inspección deberán obedecer a necesidades de los usuarios. Toda las cajas de inspección deberán tener tapa removible e identificable en el andén. No se aceptarán cajas en los antejardines ni en la calzada de las vías. Las cajas deberán ser impermeables.

3.2 MEDIDORES

De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la empresa de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o con dominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

En todo caso es obligación de los suscriptores o usuarios, la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación de los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua, y en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, 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. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

La prestadora debe ofrecer financiamiento a los suscriptores 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 (36) meses, dando libertad al suscriptor o usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, la empresa podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control, e igualmente podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado





La prestadora de los servicios dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la empresa, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible.

En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular 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.

Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]

Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas para la instalación de los mismos, y la empresa podrá autorizar la independización del servicio en el caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas.

En todo caso la cajilla del medidor y todos los elementos instalados en la misma, como el medidor, llave o registro de corte, racores, universales, etc., únicamente podrán ser manipulados o intervenidos por el personal técnico de la persona prestadora de los servicios, y en tal virtud el propietario o poseedor del predio y/o el suscriptor o usuario de los servicios será responsable de cualquier intervención o manipulación indebida y no autorizada de dichos elementos o dispositivos.

Los tipo de medidores que pueden ser instalados en los predios son los que se presentan en la siguiente tabla, y dependerán de las condiciones de uso del servicios, en términos de demanda hidráulica, tipo de usuario, estado y características de las instalaciones internas, etc., conforme a lo previsto en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]⁶ y en el Código Colombiano de Fontanería contenido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1500.

⁶ Reglamento adoptado mediante Resolución N° 1096 de 2000 proferida por el Ministerio de Desarrollo Económico





MEDIDORES DE ACUEDUCTO			
	CLASE		
	VELOCIDAD	VOLUMÉTRICOS	HÍBRIDOS
TIPO	CHORRO ÚNICO	PISTÓN OSCILANTE	COMBINADOS
	CHORRO MÚLTIPLE	DISCO ROTATIVO	COMPUESTOS
	HÉLICE	RUEDAS OVALADAS	PROPORCIONALES
	TURBINA		
	WOLTMAN		

Solo podrán instalarse medidores de consumo de agua potable suministrados u homologados por la Empresa, que cumplan, cuando menos, las siguientes condiciones:

Instalaciones horizontales: Medidor de transmisión magnética, tipo velocidad, chorro único o chorro múltiple para los diámetro de ½" a 1 ½".

Totalizador de registro seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados

Para instalaciones verticales: medidor tipo volumétrico, pistón oscilante para el diámetro de ½" a 1". Totalizador de registro cerrado con lectura mixta por agujas y tambores numerados

Para instalaciones de altos consumidores: medidores tipo hélice wolmant para los diámetros de 2" a 4" Totalizador de registro seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados.

Estos medidores deberán cumplir con las normas ICONTEC: 1063-1, 1063-2 y 1063-3. El error máximo tolerado será:

- 5 % en la zona inferior entre mínimo y caudal de transición
- 2 % en la zona superior comprendida entre caudal de transición y caudal máximo

La prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, llevará cabo la verificación de la condición metrológica de los medidores con la periodicidad que sea necesaria para verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por la empresa 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 o reparación 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.

La empresa efectuará directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del





equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente

Es atribución de la prestadora de los servicios, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas.

Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, la empresa podrá calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de la presente resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, la prestadora del servicio deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente de la empresa, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, la empresa podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

En todo caso, la prestadora del servicio 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 o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que se procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La empresa





deberá registrar 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 el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable 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 o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, la empresa podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

Por otra parte, el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] considera que debido a que los volúmenes entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la realización del balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, debe preverse la instalación de macromedidores para la correspondiente obtención de datos de consumo fidedignos.

4. NIVELES DE CALIDAD, PRESIÓN Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto N° 1575 de 2007 "Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano" y la Resolución N° 2115 de 2007 "Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano" expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y por el Ministerio de Protección Social.

La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto N° 3930 de 2010 "Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI -Parte III- Libro II del Decreto-ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones" expedido por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Por otra parte, el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS], prevé que la red de distribución de agua potable debe subdividirse en cuantas zonas de presión sean necesarias para cumplir con las condiciones de presión máxima y presión mínima en todos los puntos de la red. El establecimiento de las zonas de presión se hace con el fin de obtener la máxima uniformidad en el gradiente de presiones entre los tanques o estaciones de bombeo y los puntos de mínima presión.

El reglamento en cuestión establece que la presión mínima en la red de distribución depende del nivel de complejidad del sistema, tal como se especifica a continuación:

Nivel de complejidad	Presión mínima (kPa)	Presión mínima (metros)
Bajo	98.1	10
Medio	98.1	10
Medio alto	147.2	15
Alto	147.2	15





En consecuencia, la empresa garantizará que la presión mínima de suministro de agua en la red de distribución sea la prevista para los sistemas de baja y media complejidad, la cual corresponde a 10 metros columna de agua (10 m.c.a.)

Igualmente, la prestadora del servicio realizará o actualizará la zonificación de la red de distribución para cumplir con las condiciones de presión máxima y mínima en todos los puntos de la red, y con el objeto de garantizar la máxima uniformidad en el gradiente de presiones entre los tanques o estaciones de bombeo y los puntos de mínima presión.

Se exceptuará el cumplimiento de este requisito si la empresa está en condiciones de demostrar que: (i) La baja presión se presenta durante un período inferior a una hora continua debido a demandas pico locales excepcionales, con un límite de dos (2) veces cada 24 horas, (ii) La baja presión está asociada a una fuga identificada en la red o a un corte energético no atribuible al Operador, (iii) La baja presión ocurre debido a trabajos de mantenimiento o construcciones nuevas, siempre que se haya dado previo aviso a los usuarios afectados con una anticipación no menor a 24 horas.

Lo estimado anteriormente en cuanto a la continuidad y su afectación en circunstancias que ponen en riesgo la prestación del servicio se encuentra plasmado en el Plan de Emergencia y Contingencia del Sistema de Acueducto y Alcantarillado el cual fue elaborado por la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P. - ESPO S.A., con plena observancia de lo establecido en la Resolución N° 154 de 2014 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (Versión 6 de 2015).

El Plan de Emergencia y Contingencia contiene los procedimientos, instructivos e información necesaria para preparar, movilizar y utilizar los recursos disponibles de la empresa en forma eficiente frente a una emergencia. Este plan, fue diseñado para atender las emergencias con los recursos disponibles y de acuerdo a la vulnerabilidad de los sistemas, como si el evento se presentara en el momento. Conforme se vayan implementando medidas de mitigación, el plan se irá actualizando.

5. CONSTRUCCIÓN DE REDES

La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante, La Empresa podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.

Las redes locales construidas serán entregadas a la empresa, para su manejo, operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.

Cuando La Empresa no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.

La Empresa podrá autorizar a los constructores y/o urbanizadores la construcción de las redes y demás obras necesarias para conectar uno o varios usuarios al sistema, de tal forma que el mayor valor





asumido por el urbanizador y/o constructor, que excedan las necesidades de su proyecto, será reconocido por La Empresa.

Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas a La Empresa, para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa de La Empresa. En todo caso, la Empresa podrá realizar extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajo en las redes de acueducto y alcantarillado recibidas de terceros.

Las tuberías de acueducto no pueden estar ubicadas en la misma zanja de una tubería de alcantarillado sanitario o pluvial, y su cota de batea debe estar por encima de la cota clave del alcantarillado.

El constructor urbanizador debe instalar las redes de distribución de acueducto y de alcantarillado sanitario, previa aprobación del diseño por parte de la Empresa. Durante el proceso de instalación La Empresa efectuara supervisión al proceso de instalación para verificar el cumplimiento de especificaciones en materiales, mano de obra, equipo y procedimiento constructivo: Tanto el diseño como la instalación de redes y domiciliarias y la calidad de los materiales de las mismas, debe cumplir con lo establecido en los Títulos A, B y D del Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS]. El empalme de la nueva con la red existente solo podrá ser ejecutado por personal de La Empresa. La extensión sólo debe hacerse por vías o fajas públicas.

En ningún caso el constructor puede operar las válvulas de las redes que ya tengan servicio, incluidas las de la urbanización misma.

Todas las tuberías deben cumplir con las especificaciones que han elaborado para cada tipo el Instituto Nacional de Normas Técnicas (ICONTEC), o bien con las normas AWWA, ISO, ASTM, DIN o de cualquier otra agencia internacional. (Véase tablas B.6.16 y B.6.17 del RAS 2000)

Los accesorios deben ser los recomendados por los fabricantes de las tuberías empleadas y deben cumplir las normas ICONTEC, AWWA, ISO, ASTM, DIN o cualquier otra agencia internacional encargada del manejo del agua potable. (Véase tabla B.6.20 del RAS 2000)

Se entenderá por perímetro sanitario para delimitar las zonas susceptibles del servicio público domiciliario de alcantarillado, aquellas que estando localizadas dentro de las cotas de servicio de acueducto de la Empresa, permitan la evacuación de las aguas residuales por gravedad.

La Empresa no realizará actividades de limpieza en los canales de aguas lluvias, con lo cual queda entendido que el presente CSP no contempla obras de ampliación de infraestructura pluvial, ni drenaje urbano, ni la operación o mantenimiento de canales de aguas lluvias por lo tanto si existieren obras por intervención del municipio de Ocaña estas inversiones no afectaran en ningún caso las tarifas de alcantarillado previstas.

Por lo anterior los usuarios deberán construir los correspondientes mecanismos para la correcta evacuación de las aguas lluvias desde la vivienda hacia las cunetas dentro del espacio público o vías públicas según las determinaciones que adopte el municipio de Ocaña.





PARÁGRAFO 1°. La persona prestadora podrá modificar este anexo de condiciones técnicas, por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones, el plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado o como resultado de la optimización de los sistemas.

PARÁGRAFO 2°. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.

CLÁUSULA 30.- ANEXO II

Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el siguiente:

ANEXO PARA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

1. MARCO LEGAL

El contrato de servicios públicos es de naturaleza bilateral, uniforme y consensual lo que implica que se perfecciona con el acuerdo de voluntades sobre los elementos del contrato, esto es, la prestación del servicio y el precio, derivándose de lo anterior que se generen obligaciones para ambas partes. En efecto, el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 dispone en su inciso primero: *“Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa 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 situaciones previstas por la empresa”*.

La principal obligación que surge del contrato de servicios públicos a cargo de quienes son solidariamente responsables⁷, es el pago del servicio efectivamente prestado por la empresa y recibido por el usuario, habida cuenta que ésta es la esencia del contrato en si como en efecto lo dispone el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos; *“Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados”*

En ese sentido, el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, prevé que no existirá ni está permitida la exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios para ninguna persona natural o jurídica, en efecto la norma en cita dispone lo siguiente: *“En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica” (Subrayado fuera de texto)*

Adicionalmente, el artículo 34 ídem dispone que está prohibido a las empresas de servicios públicos domiciliarios la prestación de servicios de manera gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo.

⁷ Conforme a lo previsto en el segundo inciso del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.





Igualmente, el artículo 87.2 ibídem dispone que en virtud del principio de neutralidad cada consumidor tiene derecho a recibir el mismo tratamiento tarifario de cualquier otro usuario si las características de los costos que ocasionan a la empresa son iguales.

El contenido de estas normas en claro en señalar que todo costo que ocasione la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, pero no sólo eso, sino que quien consume un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-558 de 2001, en los siguientes términos: *“Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 367 del Estatuto Supremo la prestación de los servicios públicos domiciliarios no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohiendo la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”*

En este contexto, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, observando el debido proceso, pueden a través de la actuación administrativa recuperar los servicios (consumos) suministrados y no facturados, recuperación que en todo caso debe estar sujeta al término previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y siempre que se encuentren debidamente probados dentro del proceso administrativo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que nada impide a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, procurar el cobro unilateral de consumos efectuados y no pagados por el usuario, empleando para ello los mecanismos legales disponibles, tal y como lo preciso la Corte Constitucional en Sentencia T-720 de 2005, así: *“Por las anteriores razones, esta Sala de Revisión considera que el cobro de la energía consumida dejada de facturar no corresponde a una sanción pecuniaria, ajustándose sí a las prerrogativas concedidas por los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994”* (Subrayado fuera de texto)

En el mismo sentido, el alto tribunal de la jurisdicción constitucional, en Sentencia C-060 de 2005, precisó que la onerosidad característica de la prestación de los servicios públicos, surge de la necesidad de favorecer la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia en la prestación del servicio. En dicha providencia, la Corte dijo;

“(…) En aras de alcanzar el objetivo social establecido por el Estado, la ley optó por dotar, a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de una serie de potestades que les permitieran obtener el fin perseguido.

Pues bien, la facultad de cobrar servicios no facturados por error u omisión, es una de las tantas formas de autotutela que utiliza la administración, para cumplir con los objetivos planteados constitucionalmente.

Esta potestad, cuyo origen es el cobro del servicio consumido, no solo nace de la onerosidad característica de la prestación de estos servicios, sino igualmente de la necesidad de favorecer la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia en la prestación del servicio”

Ahora bien, la Superintendencia de Servicios Públicos en diversos pronunciamientos ha precisado que tanto la suspensión y corte del servicio, como el cobro de los consumos dejados de facturar, son actuaciones que deben adelantarse respetando el debido proceso de conformidad con el Artículo 29 de la Constitución Política y lo previsto en la Ley 142 y demás normas concordantes.





En ese sentido, el debido proceso se garantiza cuando se le indica al investigado, en el caso de servicios públicos domiciliarios al usuario, los medios de pruebas que serán utilizados por cada una de las partes; cuando se determinan los plazos y términos dentro de los cuales podrá actuar el usuario para realizar su defensa; cuando se motivan todos los actos que afecten a particulares; cuando se le dé a conocer al usuario la metodología de determinación del consumo dejado de facturar; y, entre otros, cuando se precisan las formas de notificación con indicación de los recursos, entre otros.

En consecuencia, en los eventos de la determinación de consumos dejados de facturar, debe garantizarse al usuario el derecho de defensa antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, desde cuando la empresa da inicio a la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos.

Luego, dentro del procedimiento de investigación de la anomalía que dará origen al cobro de los consumos dejados de facturar debe garantizarse (i) el derecho de defensa del usuario en todas las acciones que despliegue la empresa, (ii) que la decisión que culmine el proceso y conlleve a determinar a cuánto asciende el consumo no facturado esté debidamente motivada y que se encuentre igualmente explicada la metodología a aplicar para la determinación de lo consumido y no facturado, (iii) el conocimiento y ejercicio de su defensa frente a los medios de prueba que serán utilizados por cada una de las partes, y (iv) las formas de notificación con indicación de los recursos. Lo anterior, con el objetivo de realizar una actuación administrativa por parte de la empresa en donde al usuario se le respete y en consecuencia pueda ejercer su derecho a la defensa antes de la expedición y cobro de la factura.

2. PROCEDIMIENTO

Con el propósito de cobrar los consumos que se hubiesen realizado en un determinado predio y que no se hubiesen facturado en debida forma, la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P. - ESPO S.A. llevará a cabo el procedimiento que se describe en el presente acápite.

2.1 REVISIÓN DE ACOMETIDA, MEDIDOR E INSTALACIÓN HIDRÁULICA

Conforme a los artículos 135, 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, la empresa está facultada para hacer visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Las visitas de inspección y verificación, pueden realizarse por solicitud del usuario, o de oficio por la empresa, a los inmuebles en donde se preste los servicios de acueducto y alcantarillado.

Una vez presente el personal autorizado en el inmueble, para realizar la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida, el personal técnico deberán identificarse con su cédula de ciudadanía y/o el carnet de la empresa y le suministrará al suscriptor y/o usuario, o a la persona que atienda la visita, si ésta lo requiere, un número telefónico a fin de confirmar la diligencia.

En virtud de lo dispuesto en la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]; cuando la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida se origine por causa de anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas para verificar el estado y funcionamiento de los mismos, el personal autorizado de la empresa le informará al suscriptor y/o usuario la razón de la visita y de su derecho de solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión





Para hacer efectiva la asesoría técnica al usuario y/o suscriptor, la empresa deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio de medidor, así como de cualquier visita de carácter técnico.

Transcurrido un plazo máximo de una (1) hora, sin hacerse presente el técnico o conocedor de la materia escogido por el usuario o inmediatamente si éste o el adulto responsable quien atiende la visita manifiesta no querer estar asistido técnicamente, se procederá con la realización de la revisión técnica verificando el estado de la infraestructura por medio del cual se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado (instalaciones, redes, conexiones, medidor, y demás elementos que integran la acometida externa, entre otros).

El acta de inspección y verificación de las instalaciones y equipo de medida que deberá elaborar el funcionario de la empresa contendrá, como mínimo la siguiente información: objeto de la visita, fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del suscriptor y/o usuario, número de equipo de medida, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el equipo de medida, constancia de las correcciones que se realicen, observaciones y/o recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos y la ratificación suscrita por parte del suscriptor y/o usuario que le fue concedida la oportunidad de estar asistido técnicamente.

En caso de encontrarse alguna irregularidad o anomalía en la acometida, en el equipo de medida, en la instalación hidráulica o en los elementos de seguridad, la empresa deberá registrar este hecho en el acta respectiva, y si ha bien lo determina, podrá retirar temporalmente el equipo de medida e instalar un equipo provisional, de lo cual se dejará constancia en el acta, dejándole copia al usuario.

A continuación se establecen los tipos de irregularidades o anomalías, que se pueden encontrar en las acometidas y/o en el equipo de medida de los suscriptores y/o usuarios, sin perjuicio que puedan encontrarse otro tipo de anomalías que igualmente facultan a la empresa para procurar el cobro de consumos no facturados:

- **Acometida no Autorizada:** Es la conexión a las redes de acueducto o alcantarillado operadas por la empresa de forma clandestina o no autorizada.
- **Derivación no Autorizada:** Es la ramificación, división o desviación realizada a partir de una acometida evitando la medición total o parcial del servicio suministrado.
- **Reconexión no Autorizada:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto sin autorización de la empresa, cuando el mismo hubiese sido suspendido por causas atribuibles al suscriptor o usuario por incumplimiento del contrato.
- **Aumento de diámetro de la acometida:** Es el aumento no autorizado por la empresa del diámetro de la acometida.
- **Servicio Directo:** Consistente en el retiro o intervención fraudulenta del medidor o la acometida con el objeto de obtener el suministro de agua de forma directa sin marcación de lecturas en el aparato de medida.





- Interconexión de predios no autorizada: Se presenta cuando el predio de un suscriptor y/o usuario abastece de forma temporal o permanente el servicio de acueducto a otro predio sin autorización de la empresa.
- Cambio de Uso: Se presenta cuando se le da al servicio un uso distinto al convenido con la empresa.
- Anomalías en el equipo de medida: Cúpula perforada, Imán instalado – visible, Turbina con aspas recortadas, Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería), Cuchilla incrustada en el campo magnético, Piñones del tambor numerado con dientes eliminados, Alambre o cualquier otro objeto incrustado hacia el interior de la turbina, Agujas o diales desprendidos, Medidor parado o frenado, Cúpula quemada, Medidor sin cúpula, Medidor en contraflujo, etc.

En caso de que la empresa llegase a retirar el equipo de medida para verificar su funcionamiento, deberá tomar las medidas necesarias para garantizar el cuidado y protección del mismo en una tula, bolsa o empaque que lo salvaguarde después de su retiro, buscando siempre asegurar la cadena de custodia.

Ante la existencia de una irregularidad o anomalía en un predio de un potencial suscriptor, la empresa podrá previo análisis de la situación técnica y legal del inmueble y de la capacidad del potencial usuario legalizar el servicio, ejecutando las obras necesarias para acondicionar la acometida y medir los consumos con los equipos de medida que reúnan las condiciones técnicas exigidas por la prestataria, cuyo costo será asumido por el usuario, para el efecto, solo bastará la firma del responsable del predio o potencial suscriptor en el acta de inspección y verificación en la que se halla consignado el hallazgo irregular por la Empresa. Si el inmueble en el que se legalizan los servicios de acueducto y alcantarillado corresponde a los estratos 1, 2 y 3, se podrá financiar automáticamente los costos de conexión y del equipo de medida hasta 36 meses mediante la factura de venta, o un tiempo menor si así lo manifiesta por escrito el suscriptor o usuario.

En virtud de lo establecido en las normas legales vigentes, la revisión o inspección de la acometida, el medidor o la instalación hidráulica de un determinado inmueble debe estar soportada mediante la suscripción de la respectiva acta, la cual a su vez se considerada legal cuanto es firmada por una persona mayor de edad y plenamente capaz. No obstante, en el caso de que el usuario o la persona que atienda la inspección se niegue a firmar el acta, el funcionario responsable deberá dejar constancia de ello.

Lo anterior, teniendo en cuenta que cuando una persona se niegue a firmar el acta de revisión, es procedente aplicar el artículo 315 del Código de Procedimiento Civil, en el sentido de que el funcionario de la empresa deberá dejar constancia escrita de tal situación, tal y como lo precisó la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto SSPD-OJ-2005-452.

Cuando al momento de la revisión de equipos de medida e instalación del usuario, éste no se encuentra en el inmueble o se encuentre un menor de edad, o el inmueble se encuentra cerrado, el personal técnico de la empresa procederá a tomar los registros visuales o gráficos que sean del caso, dejará una constancia de la visita y le informará al usuario la programación de la revisión técnica con el fin de permitir su participación, la cual podrá realizarse dentro de las 24 horas siguientes a la visita inicial.

En tales eventos, la empresa podrá revisar la condición externa de la instalación hidráulica y el estado de la red de uso general a la que se encuentra conectado el usuario y en los casos que detecte irregularidad





y/o intervención de ductos o derivaciones directas que ingresan al inmueble tomará evidencias mediante registro fotográfico o fílmico, y dejará constancia de las evidencias encontradas y la visita practicada.

2.2 VALORACIÓN DEL MATERIAL PROBATORIO

Una vez recaudadas las pruebas correspondientes, tales como el acta de revisión, el informe de laboratorio, fotografías videos, etc., el funcionario competente deberá valorar las mismas bajo el criterio de la sana crítica, y en todo caso observando los siguientes parámetros:

➤ Anomalías o irregularidades detectadas en terreno

Cuando la anomalía o irregularidad encontrada en terreno corresponda a la obtención del servicio de manera directa por medio de acometida intervenida, se deberá verificar que en el acta única de revisión se encuentre establecido el diámetro del tubo y la cantidad de puntos hidráulicos que se sirven del mismo (aforo).

Los daños o anomalías en los elementos externos del medidor, tales como tapas rotas o deterioradas, sellos rotos o en estado irregular, etc. no son suficientes para demostrar que la totalidad del agua suministrada al predio hubiese sido dejada de registrar por el medidor. Por lo tanto, para este tipo de casos es necesario retirar el medidor para su valoración por parte del laboratorio, y luego aplicar los parámetros a tener en cuenta para los casos de anomalías o irregularidades en el aparato de medida

➤ Anomalías o irregularidades detectadas en el medidor

Para el caso de daños o anomalías en el medidor, el único caso en el que procede la recuperación o cobro de consumos no registrados y por ende no facturados, es cuando se demuestra con absoluta contundencia que el aparato de medida no reunía las condiciones técnicas necesarias para medir correctamente los consumos, para lo cual se deben realizar, a través de un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia [ONAC], todas las pruebas metrológicas que establece la norma técnica vigente, además de la verificación tanto de lo elementos internos como externos del aparato de medida.

Lo anterior tiene fundamento en el hecho de que la verificación del aparato de medida debe realizarse bajo condiciones óptimas de laboratorio, utilizando para tal fin los equipos de verificación necesarios que deben estar debidamente homologados.

De manera que, el medio idóneo para determinar el estado funcionamiento de un medidor de acueducto, es el experticio técnico realizado al mismo por parte de un laboratorio debidamente acreditado, ya que si bien, en terreno se pueden realizar pruebas para determinar el modo como se encuentra registrando, dichas pruebas no pueden asimilarse a las pruebas que se realizan en laboratorio, por las condiciones óptimas de laboratorio, y por los equipos de prueba debidamente homologados que se deben utilizar para tal fin, requisitos de orden técnico que por obvias razones no se cumplen en una revisión en terreno.

En consecuencia, el funcionario responsable de valorar el material probatorio, deberá verificar que el medidor no superó alguna o todas las pruebas metrológicas que establece la norma NTC vigente, caso contrario deberá abstenerse de continuar con el procedimiento.





2.3 TRASLADO DEL MATERIAL PROBATORIO

Una vez valorado el material probatorio por parte del funcionario responsable del procedimiento de cobro de consumos dejados de facturar, se deberá garantizar el derecho de defensa y el debido proceso del suscriptor o usuario, para lo cual dará traslado a quienes hacen parte del contrato de servicios públicos de todas y cada una de las prueba recaudadas, y además se deberá explicar en qué consisten los hallazgos encontrados y demás aspectos que resulten pertinente para efectos de garantizar el ejercicio pleno de tales derechos.

El inicio de la actuación administrativa será comunicado por escrito al suscriptor y/o usuario, mediante mensajería especializada o por cualquier medio idóneo y contendrá como mínimo:

- Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa señalando el resultado de la valoración del material probatorio.
- Las estipulaciones específicas del Contrato de Condiciones Uniformes que han sido presuntamente infringidas por el suscriptor o usuario
- Una síntesis del procedimiento que se adelantará para establecer si existe un incumplimiento al presente contrato y/o para adelantar el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar.
- Mención del derecho de defensa y contradicción que le asiste al suscriptor y/o usuario, es decir, de presentar descargos y las pruebas que considere pertinentes para desvirtuar los cargos que se le imputan o que le represente un eximente de responsabilidad frente al hallazgo.

El usuario puede ejercer válidamente el derecho de defensa en cualquier momento de la actuación administrativa, siempre y cuando no se haya expedido aún la decisión que ponga fin a la misma, bien sea manifestándose frente a los hechos o las pruebas aportadas por la empresa en el documento de inicio, o bien frente a cualquier prueba que haya sido solicitada en el trascurso de la actuación y haya sido practicada.

En el evento en que el usuario requiera la práctica de pruebas, se podrá ordenar el decreto y practica de las mismas, siempre que éstas sean conducentes, pertinentes y útiles para esclarecer los hechos investigados, o por el contrario, la empresa deberá comunicar el rechazo de las pruebas por inconducentes. Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código General del Proceso.

2.4 DECISIÓN DE COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

La expedición del acto administrativo por medio de la cual se efectúa el cobro de consumos dejados de facturar, debe ser debidamente motivado con el fin de que prevalezca el derecho de defensa y el debido proceso. En consecuencia, la decisión de cobro debe depender de circunstancias objetivas, tales como; i) el análisis de las pruebas que sustentan las irregularidades y/o anomalías encontradas en el medidor y/o la instalación hidráulica y la manera como afectaron el normal registro del agua suministrada al predio, (ii) la aplicación taxativa de las disposiciones contenidas en el Contrato de Condiciones Uniformes que prevén el cobro de consumos no registrados, y (ii) el cálculo de la cantidad de agua no registrada con las correspondientes operaciones aritméticas y el correspondiente valor del consumo no facturado.





En consecuencia, se presentan a continuación los mecanismos que puede aplicar la empresa para establecer el valor de los consumos dejados de facturar con las respectivas fórmulas:

CPE: Promedio de estratificación.

$$\begin{aligned} \text{CPE} - \text{CF} &= \text{CDF}(\text{TA}) = \text{VA} \\ \text{CPE} - \text{CF} &= \text{CDF}(\text{TALC}) = \text{VALC} \\ (\text{VA} (5\text{PRC}) + \text{VALC} (5\text{PRC})) + \text{OC} &= \text{VTR} \end{aligned}$$

CPH: Promedio histórico del inmueble

$$\begin{aligned} \text{CPH} - \text{CF} &= \text{CDF}(\text{TA}) = \text{VA} \\ \text{CPH} - \text{CF} &= \text{CDF}(\text{TALC}) = \text{VALC} \\ (\text{VA} (5\text{PRC}) + \text{VALC} (5\text{PRC})) + \text{OC} &= \text{VTR} \end{aligned}$$

CPPCS: Promedio predios condiciones similares.

$$\begin{aligned} \text{CPPCS} - \text{CF} &= \text{CDF}(\text{TA}) = \text{VA} \\ \text{CPPCS} - \text{CF} &= \text{CDF}(\text{TALC}) = \text{VALC} \\ (\text{VA} (5\text{PRC}) + \text{VALC} (5\text{PRC})) + \text{OC} &= \text{VTR} \end{aligned}$$

CI: Capacidad instalada.

$$\begin{aligned} \text{CI} - \text{CF} &= \text{CDF}(\text{TA}) = \text{VA} \\ \text{CI} - \text{CF} &= \text{CDF}(\text{TALC}) = \text{VALC} \\ (\text{VA} (5\text{PRC}) + \text{VALC} (5\text{PRC})) + \text{OC} &= \text{VTR} \end{aligned}$$

CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.

$$\begin{aligned} \text{CPCI} - \text{CF} &= \text{CDF}(\text{TA}) = \text{VA} \\ \text{CPCI} - \text{CF} &= \text{CDF}(\text{TALC}) = \text{VALC} \\ (\text{VA} (5\text{PRC}) + \text{VALC} (5\text{PRC})) + \text{OC} &= \text{VTR} \end{aligned}$$

Donde:

CPE: Promedio de estratificación.

CPH: Promedio histórico del inmueble.

CPPCS: Promedio predios condiciones similares.

CI: Capacidad instalada.

CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.

PRC: Periodo de recuperación de consumos.

CF: Consumo facturado.

CDF: Consumo dejado de facturar.

TA: Tarifa de acueducto.

TALC: Tarifa de alcantarillado.

VA: Valor de acueducto.

VTA: Valor total acueducto.

VTALC: Valor total alcantarillado.

OC: Obra civil.

VTR: Valor total a recuperar.





Adicionalmente, en la decisión de cobro debe hacerse saber a quienes hacen parte del contrato de servicios públicos (propietario o poseedor del predio, suscriptor o usuario del servicio), que sobre la misma proceden los recursos de reposición ante la empresa y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un mismo escrito dirigido al representante legal de la empresa en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por edicto.

Lo anterior, en virtud de lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, concordante con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La empresa tendrá un plazo máximo de tres (3) años para emitir una decisión final dentro de un proceso por incumplimiento de las condiciones uniformes del presente contrato, término que se contará a partir de la fecha en que se detectó el hallazgo irregular y quedo registrada mediante acta de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipo de medida.

2.5 NOTIFICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO

La decisión por medio de la cual la empresa efectúa el cobro de los consumos dejados de facturar, será notificada personalmente al suscriptor y/o usuarios, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada para notificarse; en ese caso el autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

Otra forma de realizar la notificación personal, es mediante correo electrónico cuando así lo haya autorizado el usuario.

De igual forma, se podrá enviar una citación dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición de la decisión, con la novedad, que si se desconoce la dirección, el fax o el correo electrónico, la citación se deberá publicar en la página web de la empresa o en un sitio de acceso al público de la misma por cinco días. Si el usuario no se hiciere presente en el término de cinco (5) días hábiles de haber sido enviada la citación, se enviará un aviso junto con copia íntegra de la decisión a la dirección, fax o correo electrónico; la notificación se entenderá realizada al día siguiente de recibir la comunicación por aviso.

Si no se conoce cualquiera de las anteriores direcciones, se publicará por cinco (5) días en la página web o se fijará en un lugar de acceso público de la empresa, en este caso la notificación se surte al día siguiente del retiro del aviso.

Se entenderá que la notificación se hizo por conducta concluyente, cuando el usuario manifieste que conoce el contenido de la decisión.

2.6 RECURSOS ADMINISTRATIVOS





De conformidad con lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la decisión final por medio de la cual la empresa efectúa el cobro de los consumos dejados de facturar, procede el recurso de reposición y en subsidio apelación, el cual deberá interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días siguiente a la fecha en que se lleve a cabo la notificación de la misma.

Conviene no perder de vista que el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios incorpora un requisito de procedibilidad especial para el conocimiento del recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, referente éste a que su interposición se haga como subsidiaria de la reposición, circunstancia que restringe aquellos casos en que el particular luego de conocida la decisión de la empresa, acude a la Superintendencia interponiendo la apelación, evento este último en el cual no procede.

En este sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha expresado en repetidas ocasiones, que el suscriptor o usuario cuando hace uso del recurso de reposición, concomitante con éste, deberá interponer en subsidio el recurso de apelación; lo que significa, que debe hacerlo en el mismo acto o momento en que hace uso de los recursos previstos a su favor y los cuales puede interponer ante la empresa. De allí que en la práctica, el fenómeno de la subsidiariedad significa interponer simultáneamente los dos recursos.

De igual forma, el ente de vigilancia y control ha precisado en referencia a la subsidiariedad del recurso de apelación, que la interposición de los recursos deberá hacerse dentro de los cinco (5) días siguientes, al momento de la notificación; lo cual quiere decir que si la intención del recurrente también está dirigida a impetrar como subsidiario el recurso de apelación, tal manifestación o solicitud deberá hacerse dentro de dicho término, so pena de que el recurso de apelación sea rechazado, por improcedente debido a la extemporaneidad de su interposición.

Precisado lo anterior, el funcionario responsable del procedimiento administrativo tendiente al cobro de consumos dejados de facturar, debe verificar el cumplimiento de los requisitos de procedibilidad de los recursos de reposición y en subsidio apelación, y una vez establezca que estos fueron instaurados en debida forma, debe resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su presentación.

Es de suma importancia precisar que la presentación de los recursos debe hacerse personalmente por el afectado o su apoderado, en debida forma, es decir: por escrito, indicando el nombre e identificación del recurrente, el recurso o recursos que se interponen, la decisión o acto recurrido, la relación de pruebas que se pretenden hacer valer, dirección del recurrente, sustentación concreta y precisa de los motivos de inconformidad y lo que se pretende con el recurso (aclaración, modificación o revocatoria).

Ahora bien, cuando no se cumplen tales requisitos de procedibilidad contenidos, tanto en la norma general como en la norma especial, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ordena que los mismos se deben rechazar. La norma en cuestión prevé literalmente lo siguiente; Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos expuestos, el funcionario competente deberá rechazarlo; contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja”





Así entonces, cuando se advierta que el recurrente carece de falta de legitimación para interponer los recursos, surge un impedimento para el trámite de la impugnación. Es decir, si el recurrente no demuestra la legitimación en la causa porque no demuestra la calidad en que actúa, el recurso deberá rechazarse, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 del Código Contencioso Administrativo, y contra la decisión de rechazo debe concederse el recurso de queja.

Por otra parte, el recurso de queja solo procederá en el evento en que se niegue el recurso de apelación, de éste recurso se podrá hacer uso, solo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que haya negado el recurso.

Para las notificación de las decisiones tomadas frente a los recursos, se deberá cumplir con las disposiciones sobre las notificaciones de los actos administrativos, establecidas en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ejecutoriado el acto administrativo que estableció el cobro de los consumos dejados de facturar, la empresa procederá a incorporar el mismo en la facturación correspondiente

No procederán recursos contra la factura que contenga el cobro de consumos dejados de facturar que haya sido objeto del debido proceso administrativo por parte de la empresa al que se haya vinculado en debida forma al suscriptor y/o usuario; ni con una petición posterior, que pretenda discutirla, si con éstos se busca debatir un asunto que debió argumentarse o alegarse en alguna etapa del proceso administrativo respectivo.

2.7 TRANSACCIÓN O ACUERDO DE PAGO

La empresa y los suscriptores o usuarios, podrán transar en cualquier etapa del proceso administrativo los valores de los consumos dejados de facturar. Para los efectos de lo anterior la empresa cobrará al usuario las sumas tranzadas en consideración a las condiciones pactadas en las cláusulas contenidas en el contrato de transacción, y las sumas pactadas se cobrarán a través de las facturas del servicio expedidas al predio objeto del proceso administrativo, las cuales serán pagaderas en las fechas que figuren en el respectivo contrato.

El incumplimiento del suscriptor y/o usuario de las clausulas contenidas en el contrato de transacción suscrito por las partes, durante tres (3) facturas del servicio consecutivas, da derecho a la Empresa a dar por resuelta la financiación realizada sobre los valores transados y consecuentemente incluir en la próxima factura del usuario el valor total de los consumos adeudados, sin tener en cuenta las concesiones realizadas en el contrato de transacción, junto con los intereses a que hubiere lugar. Así mismo, facultará a la empresa para que inicie las acciones legales pertinentes para perseguir el cobro de lo adeudado.

2.8 COMPETENCIA JUDICIAL

Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el presente anexo, la empresa podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar, especialmente las relacionadas con el tipo penal de defraudación de fluidos y pone los hechos en conocimiento de la autoridad competente; así como adelantar los procesos ejecutivos pertinentes y conducentes para perseguir el pago de las obligaciones adeudadas por parte del suscriptor,





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P. - ESPO S.A.
NIT. 800.245.344-2

propietario y/o usuario por concepto del consumo de acueducto y alcantarillado y demás cobros conexos a estos servicios.

En constancia de lo anterior, suscribo este original en calidad de representante legal de la persona prestadora, el día doce (12) de octubre del año dos mil diecisiete (2017).

GABRIEL ÁNGEL ÁLVAREZ DUARTE
Gerente Suplente - ESPO S.A. E.S.P.



VIGILADA SUPERSERVICIOS