CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ANORÍ S.A. E.S.P.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1.- OBJETO.

El Contrato tiene por objeto que la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ANORÍ S.A.E.S.P.** en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y alcantarillado en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble Urbano, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 2.- DEFINICIONES.

Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. En especial, se aplicarán las siguientes definiciones: 1. ACOMETIDA DE ACUEDUCTO: Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste. (Decreto 229 de 2002). 2. ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector (Decreto 229 de 2002). 3. ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio (Decreto 229 de 2002). 4. ASENTAMIENTO SUBNORMAL: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana (Decreto 229 de 2002). 5. CÁMARA DEL REGISTRO: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios (Decreto 229 de 2002). 6. CAJA DE INSPECCIÓN: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular (Decreto 229 de 2002). Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado 4 7. CONEXIÓN TEMPORAL: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un

proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente (Decreto 229 de 2002). 8. CONEXIÓN ERRADA DE ALCANTARILLADO: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario (Decreto 229 de 2002). 9. CONEXIÓN: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado (Decreto 229 de 2002). 10. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional. 11. CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. 12. DERIVACIÓN FRAUDULENTA: Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio (Decreto 229 de 2002). 13. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor igual a 40 m3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994. 14. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el represente legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. 5 15. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. 16. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos (Decreto 229 de 2002). 17. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos (Decreto 229 de 2002). 18. HIDRANTE PÚBLICO: Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto (Decreto 229 de 2002). 19. INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de

un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes (Decreto 229 de 2002). 20. INQUILINATO: Edificación ubicada en los estratos Bajo-Bajo (I), Bajo (II), Medio-Bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios (Decreto 229 de 2002). 21. INSTALACIÓN INTERNA DE ACUEDUCTO DEL INMUEBLE: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control (Decreto 229 de 2002). 22. INSTALACIÓN INTERNA DE ALCANTARILLADO DEL INMUEBLE: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado (Decreto 229 de 2002). 23. INSTALACIONES LEGALIZADAS: Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes (Decreto 229 de 2002). 24. INSTALACIONES NO LEGALIZADAS: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos (Decreto 229 de 2002). 25. MEDIDOR: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua (Decreto 229 de 2002). Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado 6 26. MEDIDOR INDIVIDUAL: Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto (Decreto 229 de 2002). 27. MEDIDOR DE CONTROL: Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos (Decreto 229 de 2002). 28. MEDIDOR GENERAL O TOTALIZADOR: Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua (Decreto 229 de 2002). 29. MULTIUSUARIOS: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes (Decreto 229 de 2002). 30. PILA PÚBLICA: Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias (Decreto 229 de 2002). 31. RECONEXIÓN: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados. 32. RED DE DISTRIBUCIÓN DE ACUEDUCTO: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde tanque el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias (Decreto 229 de 2002). 33. RED DE ALCANTARILLADO: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles (Decreto 229 de 2002). 34. RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ACUEDUCTO: Parte de la red de recolección que conforma la malla principal de servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, planta de tratamiento o tanques a las redes secundarias (Decreto 229 de 2002). 35. RED MATRIZ

O RED PRIMARIA DE ALCANTARILLADO: Parte de la red de recolección que conforma la malla principal del servicio de una población y que recibe el agua procedente de las redes secundarias y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final (Decreto 229 de 2002) 36. REGISTRO DE CORTE O LLAVE DE CORTE: Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble (Decreto 229 de 2002). 37. REINSTALACIÓN: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y Alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido. 7 38. SERVICIO COMERCIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio (Decreto 229 de 2002). 39. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO: Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. 40. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. 41. SERVICIO RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas (Decreto 229 de 2002). 42. SERVICIO ESPECIAL: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio (Decreto 229 de 2002). 43. SERVICIO INDUSTRIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden (Decreto 229 de 2002). 44. SERVICIO OFICIAL. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos y orfanatos de carácter oficial (Decreto 229 de 2002). 45. SERVICIO REGULAR: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual (Decreto 229 de 2002). 46. SERVICIO PROVISIONAL: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario (Decreto 229 de 2002). 47. SERVICIO TEMPORAL: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa (Decreto 229 de 2002). 48. SERVICIO DE AGUA EN BLOQUE: Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios (Decreto 229 de 2002). Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado. 49. SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión. 50. SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. 51.

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora. 52. SUSPENSIÓN: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes. 53. USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor. 54. USUARIOS ESPECIALES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO. Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente (Decreto 229 de 2002). 55. UNIDAD HABITACIONAL: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar (Decreto 229 de 2002). 56. UNIDAD INDEPENDIENTE: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria (Decreto 229 de 2002). 57. UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS. Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras (Decreto 229 de 2002).

CLÁUSULA 3.- PARTES.

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

CLÁUSULA 4.- SOLIDARIDAD.

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el 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, para luego denunciar ante la Empresa, la existencia del contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos.

CLÁUSULA 5.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.

El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. Parágrafo.

La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

CLÁUSULA 6.- VIGENCIA DEL CONTRATO.

El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias.

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

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

CLÁUSULA 8.- SOLICITUD DEL SERVICIO.

La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. La persona prestadora, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado La persona prestadora podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

CLÁUSULA 9.- PERFECCIONAMIENTO.

El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran

en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP. Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

CLÁUSULA 10.- PUBLICIDAD.

El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios: 1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas. 2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato. 3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS). Parágrafo 1. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega. Parágrafo 2. En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

11 CAPÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes: 1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.

2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor. 3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. Lo

mismo aplicará en aquellos casos en que la Empresa mediante visita técnica a un predio, determine la existencia de derivaciones fraudulentas o usos indebidos respecto de la acometida. Parágrafo: De acuerdo con lo establecido en la circular externa SSPD 0006 del 2 de mayo de 2007, los derechos al debido proceso y de defensa del suscriptor y/o usuario, el procedimiento para la suspensión y corte de los servicio por incumplimiento en el Contrato de Condiciones Uniformes o por anomalías en los instrumentos de medida o acometidas será el establecido en el numeral 3.5 de la citada norma; el cual será informado por escrito y de manera detallada al suscriptor y/o usuario en la comunicación por la cual se pone en su conocimiento los hallazgos evidenciados por el personal de la empresa en las respectivas visitas. 4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario; en estos eventos, como lo son la instalación de conexiones ilegales, usos indebidos, alteración de los instrumentos de medida y demás actividades constitutivas del tipo penal de defraudación de fluidos y no se pueda determinar el consumo real para determinar el precio a facturar, la Empresa podrá dar aplicación a la forma de cálculo del consumo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994; sin perjuicio de la potestad de proceder a la suspensión o al corte definitivo del servicio por parte de la Empresa. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado 12 Parágrafo: De acuerdo con lo establecido en la circular externa SSPD 0006 del 2 de mayo de 2007, los derechos al debido proceso y de defensa del suscriptor y/o usuario, el procedimiento para la suspensión y corte de los servicio por incumplimiento en el Contrato de Condiciones Uniformes o por anomalías en los instrumentos de medida o acometidas será el establecido en el numeral 3.5 de la citada norma; el cual será informado por escrito y de manera detallada al suscriptor y/o usuario en la comunicación por la cual se pone en su conocimiento los hallazgos evidenciados por el personal de la empresa en las respectivas visitas. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento. 5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. 6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado. 7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000. 8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. 9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás formas reglamentarias y regulatorias. 10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente. 11. Restablecer el servicio, cuando éste ha

sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte. 12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular. 13. Dar garantía sobre las acometidas y los equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en el Artículo 15 del Decreto 302 de 2000. 13 14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora. 15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona. 16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años. 17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos. Parágrafo 1. La entrega del medidor y demás elementos retirados por la Empresa, que no sean reinstalados por no ajustarse a las especificaciones técnicas o por su mal estado y que no pudieron entregarse inmediatamente al usuario, por causas atribuibles al mismo, el prestador deberá comunicarle al suscriptor y/o usuario indicando el lugar donde deberán pasar a retirarlos por ser de su propiedad, concediendo un plazo máximo de dos (2) meses para proceder al retiro. Parágrafo 2. Una vez agotado el anterior procedimiento, y en caso que el suscriptor y/o usuario no retire los elementos de su propiedad en un término máximo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de notificación, la empresa mediante resolución motivada podrá dar de baja los mismos y procederá a su disposición final". 18. Cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada. 19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP. 20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular. 21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios. 22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida

en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado 14 23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente. 24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda. 25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley. 26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones. 27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida. 28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente. 29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición. 30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos. 31. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. 32. En cumplimiento a lo establecido en el Articulo 159 de la ley 142 de 1994, la empresa esta en la obligación de agotar el debido proceso en la notificación de los diferentes requerimientos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado de Proactiva Aguas de Tunja S.A. E.S.P, de acuerdo a lo normado en el Código Contencioso Administrativo artículo 44 y 45, (D01/84). 15

CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes: 1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad. 2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el 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 disposición. 4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar. 5. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa y autorizados por el Ministerio de Desarrollo, de acuerdo con lo previsto en los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1.994. Igualmente reparar y reemplazar dichos instrumentos para medir los

consumos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor con posterior cargo en la factura. 6. 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. 7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales 8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente. 9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna. 10. 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 siguientes eventos: - Financiación de deudas por facturación. - Materiales y servicios financiados por concepto de costos de acometida. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado. 11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato. 12. 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. 13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno. 14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto. 15. 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 ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación. 16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios industriales, comerciales, oficiales y especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga, según lo establece el Decreto 3930 de 2010 expedido por el MAVDT. 17. Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994. 18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente. 19. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de

facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario. 20. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes. 21. Informar a la empresa cualquier variación en el uso del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado declarado o convenido. 22. Mantener siempre despejada la cajilla en donde se encuentra ubicado el medidor, de tal forma que facilite su mantenimiento y lectura. Para este efecto, el funcionario que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite autorizado para realizar tal labor. 23. Permitir la reubicación de la cajilla y el medidor por cuenta del suscriptor o usuario, cuando presente dificultades de lugar para su lectura y se sustente técnicamente por parte del prestador; siempre y cuando la empresa no haya sido la encargada de instalar el medidor por primera vez. 24. La empresa 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. (Decreto 229 de 2002, artículo 15). 25. Mantener la cajilla donde se encuentra ubicado el medidor y la caja de inspección, accesibles y limpias de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

CLÁUSULA 13.- DERECHOS DE LAS PARTES.

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

CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.

Constituyen derechos de la persona prestadora: 1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados. 2. “Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato. En aquellos eventos de suspensión por hacer conexiones fraudulentas, el prestador aplicará lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, en el sentido de cobrar los consumos dejados de percibir correspondientes a los 5 últimos meses de facturación anteriores a la detección de la misma, tomando como base para el cobro el análisis de consumo que efectúe la empresa una vez eliminada la derivación fraudulenta, conforme lo estipula el artículo 146, de la misma Ley”. Parágrafo: De acuerdo con lo establecido en la circular externa SSPD 0006 del 2 de mayo de 2007, los derechos al debido proceso y de defensa del suscriptor y/o usuario, el procedimiento para la suspensión y corte de los servicio por incumplimiento en el Contrato de Condiciones Uniformes o por anomalías en los instrumentos de medida o acometidas será el establecido en el numeral 3.5 de la citada norma; el cual será informado por escrito y de manera detallada al suscriptor y/o usuario en la comunicación por la cual se pone en su conocimiento los hallazgos evidenciados por el personal de la empresa en las respectivas visitas. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado 3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una

garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994; los cuales podrán ser títulos valores contemplados en el Código de Comercio. 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 sanciones por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato. 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 de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente. 7. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario: 1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora. 2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP. 3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales. 4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas. 5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario. 6. A la libre elección del prestador del servicio 7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario. 8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes. 9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio. 10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo. 11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos. 12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión. 13. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines. 14. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real. 15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos. 16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas

prestadoras de servicios públicos. 17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994. 18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas. 19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. 20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha máxima de vencimiento señalada en la misma. 21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994. 22. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado. 23. 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. 24. A la participación en los comités de desarrollo y control social. 25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes. 26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario. 27. A que se le afore o se le mida. 28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando se demuestre que se efectuó el pago. Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presenta cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

CAPÍTULO III FACTURACIÓN

CLÁUSULA 16.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.

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

CLÁUSULA 17.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS.

La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información: 1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT. 2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio 3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro. 4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio. 5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura. 6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente. 7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. 8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar. 9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo. 10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, sí la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual. 11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen. 12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio. Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

CLÁUSULA 18.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico. El valor del servicio de alcantarillado estará en relación directa con el consumo de agua y debe corresponder a la valoración de los costos reales en que incurra la empresa para prestar este servicio. La empresa cobrará a cada usuario a quien le preste el servicio de alcantarillado, el cincuenta por ciento (50%) del valor facturado por concepto de cargo fijo más el 50% del valor facturado por concepto de consumo (Contrato de Concesión 132 de 1996, teniendo en cuenta lo

establecido en la ley 142 de 1994, Art. 187, parágrafo 1; Resolución 287 de 2004, Art. 1). Parágrafo 1. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios. Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la persona prestadora recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo. Parágrafo 2. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado.

CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN.

Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. El suscriptor o usuario perteneciente al ciclo I recibirá la factura en el transcurso de la segunda semana del mes siguiente al periodo de facturación, el ciclo II en la tercera semana, el ciclo III en la cuarta semana y el ciclo IV en la primera semana del mes subsiguiente al periodo de facturación. (Ver anexo 2). Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

CLÁUSULA 20.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.

En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente.

CLÁUSULA 21.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así: 1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos. 2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar. 3. De no ser

posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato. Parágrafo 1. En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Parágrafo 2. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Parágrafo 3. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta. Parágrafo 4. Lo mismo aplicará para aquellos eventos en que personal de la Empresa evidencia en un predio, la existencia de derivaciones fraudulentas y/o usos indebidos. Parágrafo 5: De acuerdo con lo establecido en la circular externa SSPD 0006 del 2 de mayo de 2007, los derechos al debido proceso y de defensa del suscriptor y/o usuario, el procedimiento para la suspensión y corte de los servicio por incumplimiento en el Contrato de Condiciones Uniformes o por anomalías en los instrumentos de medida o acometidas será el establecido en el numeral 3.5 de la citada norma; el cual será informado por escrito y de manera detallada al suscriptor y/o usuario en la comunicación por la cual se pone en su conocimiento los hallazgos evidenciados por el personal de la empresa en las respectivas visitas.

CLÁUSULA 22.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.

Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo. Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CAPÍTULO IV SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 23.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos: 1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, de otra parte el suscriptor o usuario solicitante deberá estar a paz y salvo por todo concepto con la Empresa, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio. 2. Suspensión en interés del Servicio: La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos: a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio

y oportuno a los suscriptores y/o usuarios. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos. c. Por orden de autoridad competente. 3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos períodos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994. b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora. En estos eventos el prestador aplicará lo dispuesto en la Clausula 14, numeral 2, del presente CSP. c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Persona prestadora. d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la Persona prestadora. e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos. g. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete. h. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada. i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios. j. Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 15 de la cláusula décima primera de este contrato. k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio. l. Conectar equipos sin la autorización de la Persona prestadora a las acometidas externas. m. Efectuar sin autorización de la Persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario. o. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición. p. Interconectar las redes o tuberías de la empresa con cualquier fuente de agua. (DECRETO 302 DE 2000, ART 26). q. El atraso del pago de dos cuotas cuando exista acuerdo de pago suscrito entre las dos partes, lo cual dará lugar a la eliminación del mismo y se cobrará en su totalidad las sumas adeudadas. r. No mantener la cajilla del medidor y la caja de inspección, accesibles y limpias de escombros, materiales, basuras u otros elementos, o no cambiar la tapa de la cámara de registro cuando ésta se encuentre en mal estado. s. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes. Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, la persona prestadora dejará en el

inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 24.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.

No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora: 1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen. 2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido. 3. No facturó el servicio prestado. Si la persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incursa dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA 25.- PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN.

Para suspender el servicio, la persona prestadora deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado.

CLÁUSULA 26.- REINSTALACIÓN DEL SERVICIO.

Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato. La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPÍTULO V OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

CLÁUSULA 27.- SANCIONES.

La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes sanciones, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario. 1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a: a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000. b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000. c. Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil. 2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias,

habrá lugar a: a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000. b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000. Parágrafo 1. En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos. Parágrafo 2. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula 21 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere caber frente a terceros.

CLÁUSULA 28.- PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.

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

CLÁUSULA 29.- INTERÉS DE MORA.

En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Parágrafo. Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura, durante los periodos dejados de cancelar.

CLÁUSULA 30.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.

La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones. Parágrafo. El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente Artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

CLÁUSULA 31.- GARANTÍAS EXIGIBLES.

La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 32.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado

CAPÍTULO VI PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 33.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

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

CLÁUSULA 34. - PROCEDENCIA.

Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico. Parágrafo. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello.

CLÁUSULA 35.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES.

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

CLÁUSULA 36.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.

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

para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

CLÁUSULA 37.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.

Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud. Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 38.- PETICIONES INCOMPLETAS.

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

CLÁUSULA 39.- RECHAZO DE LAS PETICIONES.

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

CLÁUSULA 40.- RECURSOS.

Los recursos se regirán por las siguientes reglas: 1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales. 2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. 3. El recurso de

reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de atención Al usuario. El funcionario encargado de resolverlo será el Asesor Jurídico de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ANORÍ S.A. E.S.P. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado 4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. 5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. 6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. 7. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. 8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos. 9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

CLÁUSULA 41.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

CLÁUSULA 42.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.

A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo

previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 43 y 44 de dicho Código. Parágrafo. La Persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

CAPÍTULO VII MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 43.- MODIFICACIONES.

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

CLÁUSULA 44.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

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

usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa. 7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual. 8. Por utilización del servicio a través de instalaciones no legalizadas. (Articulo 29, numeral 2, Decreto 302) 9. Por la reconexión del servicio no autorizada, más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión. 10. Por La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

11. Cuando en suscriptor incumpla con lo establecido en el numeral 8 de la cláusula 12 del presente contrato.

12. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal.

Parágrafo.- No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando la persona prestadora: a. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

b. Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado. c. No facture el servicio prestado. 33 Si la Persona prestadora procede al corte del servicio estando incursa dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 45.- CESIÓN DEL CONTRATO.

Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación de la bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP. La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explicita al respecto.

CLÁUSULA 46.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.

Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la persona prestadora construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

CLÁUSULA 47.- ACUERDOS ESPECIALES.

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

CLÁUSULA 48.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas: Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses. Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994). La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 49.

ANEXO TÉCNICO: Hace parte del contrato. Parágrafo 1. La persona prestadora podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o 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.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de Empresa de Servicios Públicos de Anorí S.A. E.S.P., el día 1 del mes junio de 2019.

JULIAN FERNANDO IBARBO GIL
Gerente
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ANORÍ S.A. E.S.P.

ANEXO 1 CONDICIONES TÉCNICAS

Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado.

1. Zona geográfica: LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ANORÍ S.A. E.S.P., desarrollará su actividad comercial dentro del perímetro urbano del municipio de Anorí Antioquia, "COBERTURA DE LOS SERVICIOS: los servicios de agua potable y alcantarillado deberán estar disponibles para los habitantes del casco urbano.

2. Las condiciones técnicas del acceso que tiene que satisfacer el inmueble: Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado en el artículo 7 del decreto 302 de 2000:

2.1 Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997. El perímetro de Servicio mencionado en este numeral tiene que ver con un límite de presiones establecido por LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ANORÍ S.A. E.S.P. dentro del cual las presiones disponibles para la prestación del servicio de acueducto se encuentran en los rangos establecidos por la legislación actual que aplica, es decir, es el límite hasta donde la empresa garantiza la prestación del servicio de acueducto dentro de las presiones mínimas sin afectar el suministro de los sectores o de los predios aledaños.

2.2 Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.

2.3 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.

2.4 Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4° de este decreto el cual reza: "Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

Parágrafo: En relación con el inciso tercero del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la entidad prestadora de los servicios públicos, como parte de la información que debe contener la solicitud de los mismos y acompañar copia del correspondiente permiso de concesión de

aguas subterráneas y/o superficiales expedido por la autoridad ambiental competente".

2.5 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.

2.6 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.

2.7 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.

2.8 Contar con tanque de almacenamiento de agua. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.

2.9 En edificaciones de tres (3) o más pisos, deben contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios, adecuando sus instalaciones hidrosanitarias con mecanismos que disminuyan los consumos y garanticen la presión mínima en cada residencia. Además, si el constructor o propietario del predio ciñe su diseño y construcción a las normas legales vigentes como el RAS, Código Colombiano de Fontanería y Manual Técnico para Diseñadores y Constructores garantiza el correcto funcionamiento hidráulico y sanitario lo que permite que en materia de almacenamiento, distribución y consumos no existan perdidas que generen gastos adicionales del recurso y de dinero. Con respecto a los vertidos o efluentes industriales LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ANORÍ S.A. E.S.P. no podrá recibir lodos u otros residuos contaminantes en la red local de alcantarillado como método de disposición. La obligación de LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ANORÍ S.A. E.S.P. en orden al cumplimiento de las obligaciones emergentes de las normas de calidad de efluentes y demás disposiciones complementarias, estará sujeta a la regulación de la autoridad Ambiental competente.

3. Las características mínimas de las acometidas:

3.1 Acometidas de Acueducto: La acometida es la red que va desde la red menor de distribución hasta el medidor, en los términos establecidos en el Decreto 302 de 2000, modificado por el Decreto 229 de 2002, en el numeral 3.1 Para diámetros nominales de entre 15 mm (1/2") hasta 25 mm (1"), las tuberías deben ser flexibles y el material debe PVC para la relación RDE (relación dimensional entre el diámetro de la tubería y el espesor de pared de la misma) requerida por la presión de servicio y de acuerdo a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) 3664, 3694 y 4585, La excavación se realizará usando zanjas convencionales cuyas paredes serán verticales y deberá ser suficiente para colocar el tubo, unir los tubos en las zanjas si se requiere y llenar y compactar a los lados del tubo dentro de la zanja. - Las acometidas domiciliarias deberán ser instaladas y

ejecutadas por personal de la empresa. - Los empalmes a redes principales se ejecutarán por personal calificado de la empresa prestadora posterior al recibo de obra expedida por la misma.

3.1.1 Accesorios obligatorios Aguas arriba y aguas abajo del medidor: Para el caso de nuevas matrículas y renovación de medidores, es obligatorio instalar los siguientes accesorios aguas arriba y aguas abajo del medidor de agua: Aguas Arriba: Válvula de Corte, preferiblemente con una indicación de la dirección de Operación de la válvula, esta será operada únicamente por funcionarios de la empresa, Aguas abajo: Válvula de bola, la cual quedara libre para cualquier manipulación del suscriptor, válvula de retención (válvula tipo cheque), cumplirá la función de no permitir el retorno del agua proveniente del tanque elevado.

3.2 Acometida de Alcantarillado: La acometida es la derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o colector, en los términos establecidos en el Decreto 302 de 2000, modificado por el Decreto 229 de 2002, en el numeral 3.2. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado, La excavación se realizará usando zanjas convencionales cuyas paredes serán verticales la cual debe ser lo suficientemente ancha para permitir a un hombre trabajar en condiciones de seguridad, adecuada alineación, ensamble de las uniones y compactación del material de relleno. El ancho será el diámetro exterior más 0.30 m para cada lado de la tubería. - Para el sistema de alcantarillado se empleará tubería tipo PVC, GRP o PAD Corrugado con unión mecánica con hidrosello de caucho.

3.3 Teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 142 de 1994, artículo 144 y el Decreto 302 de 2000, artículo 14, los instrumentos de medición exigidos por la empresa son:

a. Las especificaciones técnicas para medidores de agua potable de 15 mm (½") de diámetro, son: medidor de agua tipo C, volumétrico con cuerpo en bronce e internos en plástico, extremos roscados, presión de 150 psi, diámetro de ½", este micro medidor debe tener la caja correspondiente donde ira instalado el medidor, y la tapa.

4. Calidad de agua: Se el Decreto 1575 del 9 de mayo de 2007, donde se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para consumo humano y la Resolución 2115 del 22 de junio de 2007, donde señala en el Capítulo II, las características físicas y químicas del agua para consumo humano y en el Capítulo III, las características Microbiológicas. Igualmente establece los instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.

4.1 Presión del agua: De acuerdo con lo establecido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000, teniendo en cuenta que el nivel de complejidad del sistema en el municipio de Anorí está categorizado como Medio Alto (RAS 2000); se establece como presión mínima de suministro el valor de 15 metros columna de agua, presión que debe darse cuando la red se encuentre operando al caudal de diseño.

4.2 Continuidad en la prestación del servicio: Para el municipio Anorí se realizará un bombeo de agua potable a toda la red en 2 bombeos diarios, estas se realizarán hasta que se cumpla un volumen de 4.000 m3 en todo el día.

4.3 Tanques de Almacenamiento: está definido como un deposito destinado a mantener agua para su uso posterior, que garantice un volumen determinado de agua para cubrir los picos horarios y la demanda contra incendios; para edificaciones de 5 o más pisos es necesaria la construcción de un tanque subterráneo que almacene entre el 60 - 70% de volumen total de almacenamiento y de tanques elevados que almacenen el porcentaje restante del 40-30% del volumen total de almacenamiento.

5. Alcantarillado: La empresa solicita que todo vertimiento al sistema de alcantarillado debe cumplir con lo estipulado en el Decreto 3930 de 2010 referente a los Usos del Agua y Residuos líquidos.

ANEXO 2. DEBIDO PROCESO EN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS POR ANOMALÍAS O CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Se consideran anomalías o conductas que constituyen el incumplimiento del contrato y que dan lugar al cobro del consumo no registrado, las siguientes: Obtener el servicio a partir de una acometida no autorizada por la empresa o por la alteración de la existente, con el objeto de no medir totalmente el servicio de acueducto que efectivamente se consume. Efectuar sin autorización de la persona prestadora una reinstalación o reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido o cortado. Si se detecta cualquier circunstancia de las anteriormente nombradas y que constituya un presunto incumplimiento del contrato, la empresa procederá a adelantar la correspondiente Actuación Administrativa cuyo objeto será establecer la existencia o no del incumplimiento, y se hará con base en los siguientes pasos:

1. VISITA PARA VERIFICAR ACOMETIDAS Y MEDIDORES: Cuando el prestador en desarrollo de una visita al predio del suscriptor o usuario detecte la existencia de posibles anomalías en las acometidas, posibles acometidas fraudulentas o aparatos de medición con posibles adulteraciones, levantará un acta la cual contendrá entre otros, los siguientes requisitos: fecha de la visita; hora de inicio y finalización de la diligencia; características generales de la conexión y de los equipos de medida; lectura inicial del medidor (cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente); número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedido por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC); nomenclatura del inmueble; nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende; observaciones sobre el estado del equipo de medida y un espacio para las observaciones de quien atienda la visita. La intervención o alteración de los equipos de medida y/o conexión, que impidan o perturben el registro total del servicio de acueducto, efectivamente consumido por el usuario. Y cualquier otra irregularidad que perturbe, afecte o imposibilite la medición del consumo en el predio donde se encuentra instalado el medidor. Contrato de Prestación de Servicios Domiciliarios - Acueducto y Alcantarillado

2. INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMUNICACIÓN DE LA APERTURA: El prestador iniciará la actuación administrativa tendiente a recopilar las pruebas y escuchar al usuario o suscriptor en relación con la anomalía detectada para definir el proceso a seguir. El prestador deberá informar al usuario o suscriptor la iniciación de la actuación administrativa al domicilio que tenga registrado. Esta comunicación debe ser por escrito y en dicha comunicación señalará los motivos que le dieron origen. En el mismo escrito se podrá formular el pliego de cargos en los términos señalados en el siguiente numeral.

3. PLIEGO DE CARGOS: Una vez el prestador ha recaudado el material probatorio, partiendo del principio de presunción de inocencia, podrá formular o imputar los cargos por presuntas violaciones al contrato de condiciones uniformes con fundamento en las presuntas anomalías del instrumento de medida o de las acometidas. Para el efecto, se deberá distinguir a partir de los hechos investigados, si se trata de una anomalía o de un fraude que afecte el equipo de medida o a la acometida. El pliego de cargos, debe ser comunicado al usuario de acuerdo lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en él se debe especificar el término que tiene derecho el usuario para presentar los descargos.

4. ETAPA DE DESCARGOS: El usuario o suscriptor vinculado a la investigación en el término señalado en el pliego de cargos el cual equivale a diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, bajo el amparo de las leyes procesales aplicables, podrá ejercer su defensa presentando por escrito sus descargos y aducir los argumentos que considere necesarios, con la indicación de las pruebas que pretenda hacer valer o que solicita sean practicadas. Los medios probatorios son los señalados en el artículo 165 del Código General del Proceso.

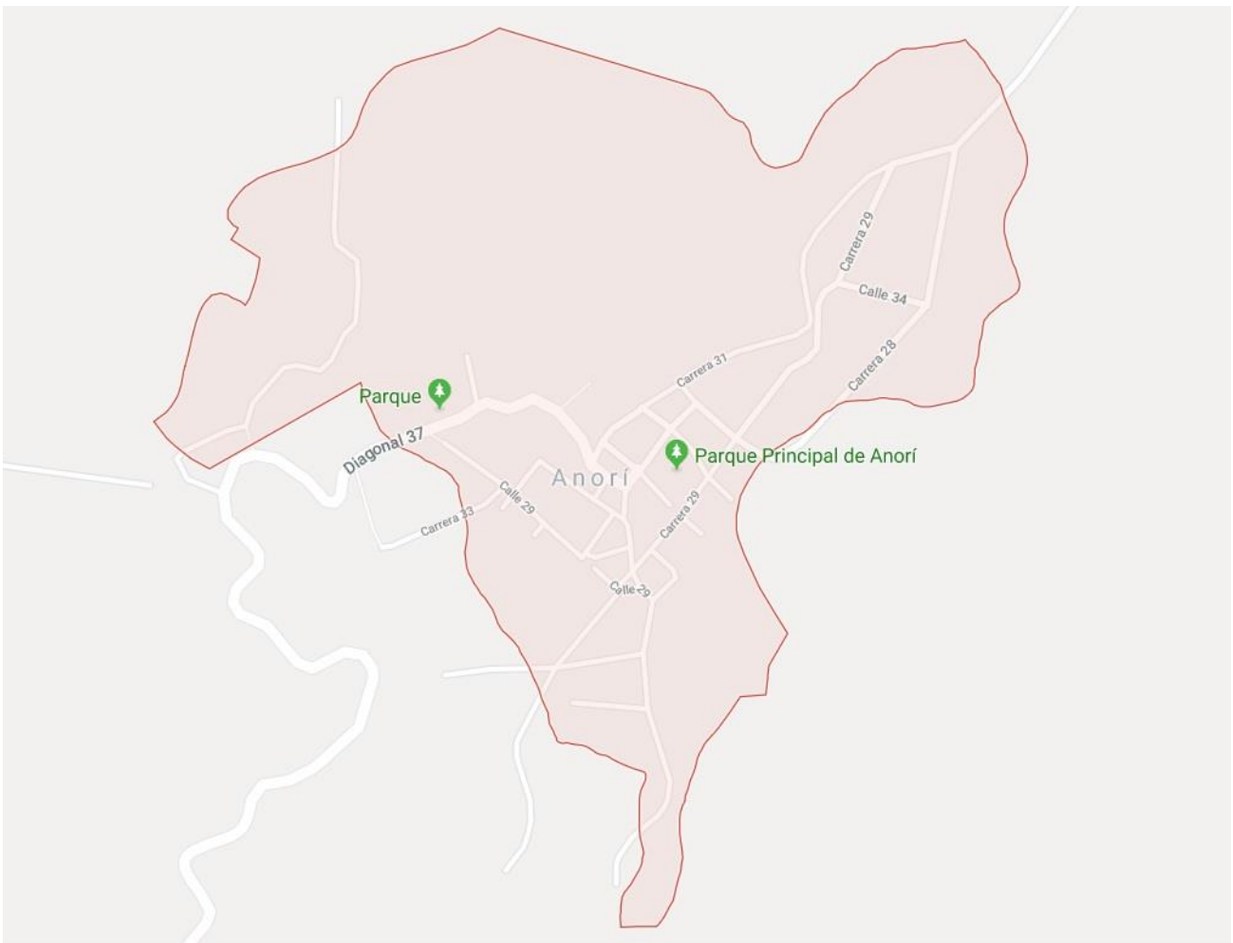
5. PERIODO PROBATORIO: Con fundamento en las normas legales que rigen la materia, la etapa probatoria deberá estar señalada en el pliego de cargos, la cual no podrá ser inferior a diez (10) días hábiles ni superior a treinta (30) días hábiles. Toda decisión que se adopte debe basarse en razones de hecho y de derecho que determinen las pruebas aportadas o practicadas. El prestador incorporará las pruebas aportadas y deberá decidir sobre la postulación de las pruebas hechas por el usuario o suscriptor y ordenará la práctica de las que considere pertinentes, aun de oficio.

6. DECISIÓN: Habiéndose dado oportunidad a los interesados para expresar sus opiniones, con base en las pruebas e informes que obran en la actuación administrativa se tomará la decisión, la cual debe estar debidamente motivada. En la decisión se resolverán todas las cuestiones planteadas, tanto inicialmente como durante el trámite y se efectuará un examen detallado de las pruebas allegadas al proceso. La empresa en su decisión deberá pronunciarse de manera expresa respecto de cada una de los argumentos de defensa presentados por el usuario o suscriptor y sobre las pruebas obrantes. Además, el prestador debe hacer un análisis de adecuación de la conducta del usuario o suscriptor frente a las cláusulas del Contrato de Condiciones Uniformes. Cuando mediante concepto técnico se determine que no existió anomalía o violación a cláusula alguna del contrato de condiciones uniformes, el prestador deberá proceder a proferir un acto administrativo archivando la actuación administrativa

adelantada y exonerando al usuario de responsabilidad. La decisión deberá notificarse en la forma prevista por los artículos 65 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En el texto de toda notificación se deben indicar al usuario o suscriptor los recursos procedentes: reposición y en subsidio de apelación; indicándole, además, de manera precisa, el funcionario ante el cual se deben interponer y el plazo para presentarlos. Igualmente, en la decisión se informará al usuario cuál de las fórmulas que adopta la empresa y que se muestran a continuación, es la utilizada para re-facturar los metros cúbicos dejados de cobrar por el incumplimiento al contrato de condiciones uniformes declarado en contra del suscriptor y/o usuario.

7. RECUPERACIÓN ECONÓMICA DEL VALOR DE LOS CONSUMOS OBTENIDOS DE MANERA FRAUDULENTA. Además de las sanciones de suspensión y corte del servicio por causa de fraude y de la acción penal por defraudación de fluidos, la empresa puede adelantar las actuaciones correspondientes con el fin de buscar el resarcimiento económico por los perjuicios derivados de cualquiera de esas conductas. Para el efecto, podrá recalcular los metros cúbicos dejados de facturar por la anomalía evidenciada, atendiendo uno de los siguientes métodos, el cual se aplicará teniendo en cuenta la situación específica de cada inmueble. a. Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario. Consumo Promedio = (C1+C2+…+Cx) / x; donde C1, C2. etc. Consumo periodo y x es la cantidad de periodos. b. Con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, teniendo en cuenta que el uso y el estrato sean el mismo. Consumo Promedio = (C1+C2+…+Cx) / x; donde C1, C2. etc. Consumo periodo y x es la cantidad de periodos. c. Con base en aforos individuales: Se toman dos lecturas al medidor en dos fechas diferentes, con mínimo ocho (8) días de diferencia en cada aforo. Consumo = Lectura2 – Lectura1 Días de Consumo = Fecha2 – Fecha1 Consumo Promedio = (Consumo / Días de Consumo) * 30.

ANEXO 3 AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO



Dirección: Avenida 31 N° 31 – 5 Anorí – Antioquia
Teléfono: 835 0169