



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR “SURAGUAS” S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO: El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de **LA EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR “SURAGUAS” S.A. E.S.P.**, en adelante **SURAGUAS**, en favor del usuario o suscriptor, en un inmueble, dentro del perímetro urbano dentro de la zona en la que SURAGUAS indica en el Anexo Técnico para la prestación de los servicios, siempre que las condiciones técnicas de SURAGUAS lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente. **Parágrafo:** Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado deberá cumplir con las condiciones de acceso relacionadas en el numeral 2 del Anexo Técnico del presente Contrato de Condiciones Uniformes.

Justificación: Se incluye este parágrafo con el propósito de que el Suscriptor y/o Usuario encuentre fácilmente la información sobre las condiciones de acceso a las que hace referencia la Cláusula 7 del presente Contrato de Condiciones Uniformes.

CLÁUSULA 2. DEFINICIONES: Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, y 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 y ambientales aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

En especial se aplicarán las siguientes definiciones:

2.1. 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. (Artículo 3.1 Decreto 229/2002).

2.2. Acometida de alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector. (Artículo 3.2 Decreto 229/2002).

2.3. Acometida clandestina o fraudulenta: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Artículo 3.3 Decreto 229/2002).

2.4. Asentamiento subnormal. Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. (Artículo 3.4 Decreto 229/2002).

2.5. 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. (Artículo 3.6 Decreto 229/2002).

2.6. 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. (Artículo 3.5 Decreto 229/2002).

2.7. Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA: Es una unidad NIT. 900.637.785-2 Vigilada por la Superintendencia de Servicios



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la ley y los reglamentos (**Resolución CRA No. 271 de 2003**).

2.8. Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. (Artículo 3.10 Decreto 229/2002).

2.9. 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. (Artículo 3.8 Decreto 229/2002).

2.10. 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. (Artículo 3.7 Decreto 229/2002).

2.11. 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.

2.12. Corte del servicio de acueducto: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. (Artículo 3.9 Decreto 229/2002).

2.13. Defraudación de fluidos: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio de lo ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

2.14. 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. (Artículo 3.11 Decreto 229/2002).

2.15. Desviaciones significativas del consumo: Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, 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 períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: a. 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m³) b. 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³). c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA151 de 2001, es decir, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse fuera de esos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Justificación numeral 2.14: Con el propósito de darle mayor información al suscriptor y/o usuario,



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

se adiciona lo dispuesto en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001 acerca del criterio para clasificar una variación en el consumo como desviación significativa para el caso de instalaciones nuevas y antiguas sin consumos históricos.

2.16. 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 usuario y/o suscriptor, 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 SURAGUAS y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial.

2.17. 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.

2.18. Fuga imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, detectables solamente mediante instrumentos apropiados, tales como geófonos. (Artículo 3.13 Decreto 229/2002).

2.19. Fuga perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. (Artículo 3.14 Decreto 229/2002).

2.20. 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. (Artículo 3.15 Decreto 229/2002).

2.21. Independización del servicio: Nuevas acometidas que autoriza LA EMPRESA 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 los requisitos establecidos en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes. (Artículo 3.16 Decreto 229/2002).

2.22. 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. (Artículo 3.18 Decreto 229/2002).

2.23. Instalaciones internas 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. (Artículo 3.19 Decreto 229/2002).

2.24. 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. (Artículo 3.20 Decreto 229/2002).

2.25. Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos. (Artículo 3.21 Decreto 229/2002).



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 2.26. Medidor:** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. (Artículo 3.22 Decreto 229/2002).
- 2.27. Medidor individual:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto. (Artículo 3.23 Decreto 229/2002).
- 2.28. 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. (Artículo 3.24 Decreto 229/2002).
- 2.29. Medidor general o totalizador:** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. (Artículo 3.25 Decreto 229/2002).
- 2.30. Multiusuarios:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes. (Artículo 3.26 Decreto 229/2002).
- 2.31. Reconexión:** Restablecimiento del servicio de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.
- 2.32. 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. (Artículo 3.30 Decreto 229/2002).
- 2.33. Red de distribución de acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias. (Artículo 3.29 Decreto 229/2002).
- 2.34. Red interna:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Art. 14.16 Ley 142 1994).
- 2.35. 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. (Artículo 3.31 Decreto 229/2002).
- 2.36. 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. (Artículo 3.32 Decreto 229/2002).
- 2.37. Registro de corte o llave de corte:** Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble. (Artículo 3.33 Decreto 229/2002).
- 2.38. Reinstalación:** Restablecimiento del servicio de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le había sido suspendido.
- 2.39. Saneamiento Básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 ley 142 de 1994).

2.40. Servicio comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Artículo 3.35 Decreto 229/2002).

2.41. 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. (Artículo 3.37 Decreto 229/2002).

2.42. 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. (Artículo 3.38 Decreto 229/2002).

2.43. 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, orfanatos de carácter oficial. (Artículo 3.39 Decreto 229/2002).

2.44. Servicio residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. (Artículo 3.36 Decreto 229/2002).

2.45. Servicio público domiciliario de acueducto: Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, también forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. (Artículo 3.40 Decreto 229/2002).

2.46. Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. También forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. (Artículo 3.41 Decreto 229/2002).

2.47. Servicio regular: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual. (Artículo 3.42 Decreto 229/2002).

2.48. 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. (Artículo 3.43 Decreto 229/2002).

2.49. 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. (Artículo 3.44 Decreto 229/2002).

2.50. 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, 2 y 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

2.51. Suscriptor: Persona natural o jurídica que es propietaria, poseedora o tenedora de un inmueble, o una parte de él, con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de Servicios Públicos.



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Justificación numeral 2.51: Se complementa la definición de Suscriptor con el fin de aclarar las características y diferencias entre suscriptor y usuario y evitar así, mal entendidos en la solicitud del servicio de Acueducto y/o Alcantarillado.

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

2.53. Suspensión del servicio: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio o por incumplimiento o por otras 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.

2.54. Unidad habitacional: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar. (Artículo 3.50 Decreto 229/2002).

2.55. 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. (Artículo 3.51 Decreto 229/2002).

2.56. 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". (Artículo 3.52 Decreto 229/2002).

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

2.58. 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. (Artículo 3.49 Decreto 302/2000).

Justificación demás numerales: Se incluyen definiciones adicionales, establecidas en la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 229 de 2002, con el propósito de que el Suscriptor y/o Usuario encuentre disponible toda la información necesaria que le facilite la comprensión de sus derechos y obligaciones, sin necesidad de remitirse a normatividad adicional

CLÁUSULA 3. PARTES EN EL CONTRATO: Son partes de este Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, SURAGUAS y cada uno de 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.



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO: El presente contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, los actos administrativos de carácter general que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle. Este contrato se regirá además por las disposiciones del Código de Comercio y del Código Civil que resulten aplicables, por las condiciones generales previstas en este contrato y por las especiales que se pacten con los usuarios.

Parágrafo: La modificación de la normatividad a que hace referencia la presente cláusula se entenderá incluida e incorporada en el mismo desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

CLÁUSULA 6. VIGENCIA DEL CONTRATO: El presente contrato se entiende celebrado por término indefinido a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este contrato y en la ley, que no sean contrarias.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. SURAGUAS está dispuesta a celebrar el Contrato para prestar los servicios públicos 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 en 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 SURAGUAS, 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.

SURAGUAS 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.

SURAGUAS 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. **Parágrafo 1:** En consideración a que es atribución de SURAGUAS, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente se debe ubicar éste, se establece que el medidor deberá quedar ubicado en el exterior del inmueble en un lugar de fácil acceso para la persona



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

prestadora para efectos de la toma de la lectura y verificación del funcionamiento del medidor.

Parágrafo 2: Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario y/o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas, y el caso de los usuarios y/o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

CLÁUSULA 9. PERFECCIONAMIENTO: El CSP se perfecciona cuando SURAGUAS define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita recibir allí el servicio, siempre y cuando el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por SURAGUAS y no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto de este contrato.

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

CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD: El presente contrato será objeto de publicidad por parte de LA EMPRESA para su conocimiento 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 las condiciones uniformes del contrato serán publicados en la Oficina de Atención al Usuario en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, SURAGUAS dispondrá de ejemplares del presente contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estos, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

Parágrafo 1. El presente contrato 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, SURAGUAS llevará el registro en el que obre constancia de dicha entrega.

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

CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES SURAGUAS. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de SURAGUAS, 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 SURAGUAS, 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, SURAGUAS 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. **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. 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 Vivienda, Ciudad y Territorio. **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 normas 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 medidas a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a veinte cuatro (24) horas, 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 equipos de medición suministrados o construidos SURAGUAS, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000. En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho período, la persona prestadora repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el usuario o suscriptor, excepto en los casos en que se compruebe manipulación del equipo de medida que genere como consecuencia la pérdida de la garantía y por ende el usuario asumirá los costos de reposición e instalación del equipo de medición. **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 de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos. **18.** Cerciorarse de 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 de Procedimiento Administrativo y de lo 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, siempre y cuando el equipo de medición cumpla con las características técnicas definidas en los numerales 3 y 4 del Anexo Técnico del presente Contrato. **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 implique 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.

- **Justificación modificación 1:** Se elimina la Clausula que hace referencia a las Áreas de Servicio exclusivo legalmente constituidas, ya que NO aplica.
- **Justificación modificación 2:** La modificación en el numeral 11 se realiza para: a) Hacer efectivo lo manifestado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia Unificadora SU-1010 de 2008, en la cual trata la facultad de las empresas de Servicios Públicos para poner sanciones a suscriptores y/o usuarios, por tanto se reemplaza el término Sanciones por Medidas a lo largo del CSP. b) Hacer efectivo lo dispuesto en el Art. 42 del Decreto Ley 019 de 2012.
- **Justificación modificación 3:** La adición en el numeral 13 se justifica para dar claridad sobre el alcance de la obligación que tiene la Empresa de instalar y reponer sin costo para el usuario los medidores que fallen o tengan un incorrecto funcionamiento durante el período de garantía.
- **Justificación modificación 4:** se ajusta el contenido del numeral 20 para hacer efectivo lo establecido en el Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, en la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **Justificación modificación 5:** La adición en el numeral 22 se realiza para dar claridad sobre el alcance del derecho que tienen los suscriptores y/o usuarios para la adquisición o reparación de medidores, e información sobre las características técnicas de los medidores.
- **Justificación modificación 6:** La modificación en el numeral 28 se realiza para hacer efectivo lo dispuesto en la Resolución CRA 457 de 2008.

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 SURAGUAS 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.** Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. **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 SURAGUAS. **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 SURAGUAS cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que SURAGUAS no haya efectuado la facturación en forma oportuna. **10.** Acuerdos especiales de pago, Suspensión de procesos ejecutivos en curso por las obligaciones del servicio; deudas mayor a un año, suscribiendo un acuerdo de pago o pagaré; por mora superior a treinta (30) días, en el pago de la factura correspondiente, en el pago de la factura correspondiente, refinanciación a deudas mayores a 10 SMLMV. **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 SURAGUAS y satisfacer las demás medidas previstas en la cláusula 27 del presente contrato. **12.** Permitir a SURAGUAS 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, 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 SURAGUAS 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 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. **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



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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.** Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por SURAGUAS en el anexo técnico del presente contrato, de acuerdo con lo previsto en los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994. 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, SURAGUAS podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. **22.** Cuando el medidor haya sido suministrado directamente por el usuario éste deberá entregar el respectivo certificado de calibración o en su defecto asumir los costos de la calibración, la cual en todo caso deberá ser emitida por un laboratorio de medidores acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC o por la entidad competente. **23.** Aceptar la solicitud de SURAGUAS respecto de la reubicación del medidor y la acometida, cuando ésta se encuentre en un sitio de difícil acceso para la ejecución de las actividades propias de SURAGUAS. Asumiendo el suscriptor y/o usuario el costo que implique la realización de la obra.

Justificación: De acuerdo con lo manifestado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia Unificadora SU-1010 de 2008, en la cual trata la facultad de las empresas de Servicios Públicos para poner sanciones a suscriptores y/o usuarios, por tanto se reemplaza el término Sanciones por Medidas a lo largo del CSP.

CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LAS PARTES: Se entienden incorporados en el presente 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 éste contrato se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en los Decretos 302 de 2000, Decreto 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes y 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. **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. **4.** Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor SURAGUAS 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 medidas de suspensión, corte e intereses moratorios 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



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

- **Justificación:** Se elimina la Clausula que hace referencia al establecimiento de un área de servicio exclusivo, ya que NO aplica.
- **Justificación:** La modificación en el numeral 5 se realiza para hacer efectivo lo manifestado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia Unificadora SU-1010 de 2008, en la cual comunica a las empresas de Servicios Públicos abstenerse de imponer sanciones pecuniarias a los usuarios de tales servicios, salvo los intereses por mora sobre los saldos insolutos.

CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por SURAGUAS. **2.** Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI (Petición, Quejas y Recursos) del presente CSP. **3.** A no ser discriminado por SURAGUAS 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 de pago oportuno señalada en la misma. **21.** En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de 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 SURAGUAS, 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. **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



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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 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.

Justificación: La adición en el Numeral 2 se realiza para dar claridad a los usuarios respecto al contenido del capítulo VI del CSP, se ha incorporado el texto (Peticiones, Quejas y Recursos).

CAPITULO III FACTURACIÓN

CLÁUSULA 16. PRINCIPIO GENERAL DE LA FACTURACION: La factura expedida por SURAGUAS sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes de este contrato.

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 EMPRESA DE AGUAS DEL CUIDAD DEL SUR como responsable de la prestación del servicio y su NIT. **2.** El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del suscriptor, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio **3.** La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro **4.** El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio **5.** El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura. **6.** El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente. **7.** Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. **8.** Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar. **9.** La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo. **10.** La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los seis (6) períodos inmediatamente anteriores. **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.

NIT. 900.637.785-2 Vigilada por la Superintendencia de Servicios



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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 medidas aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

Justificación: De acuerdo con lo manifestado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia Unificadora SU-1010 de 2008, en la cual trata la facultad de las empresas de Servicios Públicos para poner sanciones a suscriptores y/o usuarios, por tanto se reemplaza el término Sanciones por Medidas a lo largo del CSP.

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. **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; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

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, fueran similar a las 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, según el cual habrá también lugar a determinar el consumo de un período



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la persona prestadora cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la persona prestadora cobrará el consumo medido.

Justificación: Con el propósito de darle mayor información al suscriptor y/o usuario, se transcribe lo dispuesto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 acerca de la determinación del consumo en el evento en que se detecten fugas imperceptibles.

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. La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor y/o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la persona prestadora determine el consumo en las formas a las que refiere la presente Cláusula.

Justificación: Con el propósito de darle mayor información al suscriptor y/o usuario, se adiciona el parágrafo 4 en el cual se transcribe lo dispuesto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 acerca de la determinación del consumo en el evento en que la falta de medición se presente por acción u omisión de la empresa o del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 22. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS: Las deudas derivadas del presente contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por SURAGUAS y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de derecho civil y comercial.

Las facturas que se emitan en desarrollo de este contrato, deben ser pagadas en forma conjunta; y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y demás costos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas y en los sitios autorizados por SURAGUAS para recibir dichos pagos, los cuales se comunicarán a los usuarios en la misma factura de cobro o mediante volantes anexos. Todo suscriptor o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada.

Parágrafo: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CAPITULO 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 SURAGUAS 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



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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. Si SURAGUAS no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del Servicio: SURAGUAS podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

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

3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
- b. El atraso del pago de una (1) cuota cuando exista convenio de pago respecto a obligaciones derivadas de la prestación del servicio.
- c. El atraso en el pago de una (1) factura de obra por un plazo de sesenta (60) días calendario, posterior a la fecha de vencimiento de la misma.
- d. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de SURAGUAS.
- e. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con SURAGUAS.
- f. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de SURAGUAS.
- g. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- h. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- i. 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.
- j. 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.
- k. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad SURAGUAS o de los suscriptores y/o usuarios.
- l. Impedir a los funcionarios, autorizados por SURAGUAS y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.
- m. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de SURAGUAS por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- n. Conectar equipos sin la autorización SURAGUAS a las acometidas externas.
- o. Efectuar sin autorización de SURAGUAS una reinstalación cuando el servicio se encuentre suspendido.
- p. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

- q. 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.
- r. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

Parágrafo 1. En caso de suspensión del servicio, suraguas dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión. **Parágrafo 2:** En caso de suspensión del servicio de acueducto por mutuo acuerdo el suscriptor y/o usuario solicitante deberá estar a paz y salvo por todo concepto con la empresa prestadora, y ésta procederá por un periodo no mayor a 6 meses. **Parágrafo 3:** Además de los requisitos ya establecido por el Artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2011 para solicitar la suspensión por mutuo acuerdo, se deberán anexar los siguientes documentos: Certificado de tradición del predio con fecha de expedición no mayor a 1 mes, fotocopia de la cédula del propietario del predio; en caso de que la solicitud sea realizada por un tercero, deberá estar soportada por un poder que lo autorice y fotocopia de la cédula del tercero. **Parágrafo 4:** Para efectos de recuperación de los costos en que incurra la empresa por concepto de suspensión y reinstalación del servicio de acueducto por mutuo acuerdo, se aplicarán los cargos considerados en la Resolución CRA 424 de 2007, o aquellas que la modifiquen, adicionen, o deroguen. **Parágrafo 5:** Durante el periodo de suspensión por mutuo acuerdo, en aquellos casos en que se facture conjuntamente el servicio de aseo, y la empresa de aseo indique el cobro de este servicio, el suscriptor o usuario deberá cancelar oportunamente la factura de cobro que se genere; en caso contrario, los servicios suspendidos serán restablecidos inmediatamente. En todo caso, siempre que exista facturación conjunta del servicio de Aseo, toda Petición, Queja y Recurso referente al servicio de Aseo deberá realizarse directamente en la oficina de la persona prestadora de dicho servicio.

Justificación Parágrafo 2: En el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001 está contenida la posibilidad de que se suspendan los servicios de acueducto y alcantarillado por mutuo acuerdo entre la persona prestadora y el usuario. Sin embargo, en la normatividad vigente no existe norma específica referente al tiempo máximo de suspensión por mutuo acuerdo. Por lo anterior, se considera necesario dar esta información al suscriptor y/usuario en cuanto al tiempo previsto por la empresa para llevar a cabo este procedimiento.

Justificación Parágrafo 3: Para dar mayor claridad al suscriptor y/o usuario se ha indicado los documentos que deben soportar la solicitud de suspensión por mutuo acuerdo adicionales a los establecidos por la ley.

Justificación Parágrafo 4: Para dar mayor claridad al suscriptor y/o usuario se ha indicado la norma que reglamenta el cobro por concepto de suspensión, reinstalación, corte o reconexión del servicio de acueducto.

Justificación Parágrafo 5: Para dar mayor claridad al suscriptor y/o usuario acerca de las condiciones en las que se incurre en el caso de suspensión por mutuo acuerdo en el servicio de Aseo.

CLÁUSULA 24.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando SURAGUAS:

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

CLÁUSULA 25.- PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN. Para suspender el servicio, SURAGUAS deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE 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 SURAGUAS incurra, así como las medidas a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente contrato.

De conformidad con el Decreto Ley 019 de 2012 o la norma que lo remplace o sustituya la reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, SURAGUAS se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

- **Justificación 1:** De acuerdo con lo manifestado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia Unificadora SU-1010 de 2008, en la cual trata la faculta de las empresas de Servicios Públicos para poner sanciones a suscriptores y/o usuarios, por tanto se reemplaza el término Sanciones por Medidas a lo largo del CSP.
- **Justificación 2:** La modificación referente al tiempo de reanudación por suspensión se realiza para hacer efectivo lo dispuesto en el Art. 42 del Decreto Ley 019 de 2012.

CAPITULO V OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

CLÁUSULA 27.- MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS. La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas de suspensión, corte e interés moratorios 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 medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

- **Justificación:** De acuerdo con lo manifestado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia Unificadora SU-1010 de 2008, en la cual trata la faculta de las empresas de Servicios Públicos para poner sanciones a suscriptores y/o usuarios, por tanto se reemplaza el término Sanciones por Medidas a lo largo del CSP.

- 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
NIT. 900.637.785-2 Vigilada por la Superintendencia de Servicios

daños que haya sufrido la SURAGUAS. 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 IMPOSICION DE MEDIDAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las medidas previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, SURAGUAS deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Por lo tanto el procedimiento empleado para la imposición de medidas, 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.

- **Justificación 1:** De acuerdo con lo manifestado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia Unificadora SU-1010 de 2008, en la cual trata la faculta de las empresas de Servicios Públicos para poner sanciones a suscriptores y/o usuarios, por tanto se reemplaza el término Sanciones por Medidas a lo largo del CSP.
- **Justificación 2:** Se ajusta el contenido de la cláusula para hacer efectivo lo establecido en el Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, en la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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, SURAGUAS podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil. Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, no podrá exceder 1.5 veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CLÁUSULA 30.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. SURAGUAS 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: SURAGUAS 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 SURAGUAS en la prestación continúa de los servicios de acueducto y alcantarillado de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el anexo técnico del presente contrato, se denomina falla en la prestación del servicio, el acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de SURAGUAS. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 33. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES 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. SURAGUAS no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. No obstante las sumas que no son objeto de reclamación deben ser canceladas por el usuario.

CLÁUSULA 34. PROCEDENCIA: Las peticiones se presentarán en las instalaciones de SURAGUAS, 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 dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula anterior y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia de la constancia del registro de la petición verbal 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 un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro de un (1) mes siguiente 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



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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.

Justificación: Se ajusta el contenido de la cláusula a lo establecido en el Art. 17 de la Ley 1437 de 2011, en el sentido de ajustar que la información adicional solicitada deberá ser presentada en un término máximo de un (1) mes.

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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Justificación: Se ajusta el contenido del párrafo para hacer efectivo lo establecido en el Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, en la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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 de Procedimiento Administrativo y de lo 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 facturación, terminación e imposición de medidas de suspensión corte e intereses moratorios que realice SURAGUAS 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 aquel en que SURAGUAS ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos o en el Departamento de Atención al Cliente. El funcionario encargado de resolverlo será quien cumpla las funciones de Asistente Administrativo. 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 (10) 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. SURAGUAS 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 8.



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

SURAGUAS 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 (5) períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos (5) cinco períodos.

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante SURAGUAS, dentro de los cinco (10) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. SURAGUAS deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

Justificación 1: Se ajusta el contenido del numeral 1 para hacer efectivo lo establecido en el Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, en la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Justificación 2: El numeral 2 se modifica de acuerdo con lo manifestado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia Unificadora SU-1010 de 2008, en la cual trata la facultad de las empresas de Servicios Públicos para poner sanciones a suscriptores y/o usuarios, por tanto se reemplaza el término Sanciones por Medidas a lo largo del CSP.

Justificación 3: Se ajusta el contenido de los numerales 3, 5 y 9 a lo establecido en el Art. 17 de la Ley 1437 de 2011

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 Capítulo V de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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 Capítulo de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo: SURAGUAS 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.

Justificación: Se ajusta el contenido de esta cláusula de acuerdo con lo establecido en el Capítulo V del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPITULO VII MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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.
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 SURAGUAS señale para el corte del servicio.
4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a SURAGUAS.
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por instalación de acometidas fraudulentas por más de dos (2) veces consecutivas.
7. Por reconexión del servicio no autorizado por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
8. Por 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.
9. Por uso indebido de la conexión provisional, por parte del constructor o urbanizador.
10. 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.
11. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

Justificación: Con el propósito de establecer claramente las causales para la terminación del Contrato se adicionan algunas que están previstas en el Art. 29 del Decreto 302 de 2000, modificado por el Decreto 229 de 2002, y que no están consideradas en la Res. CRA No. 375 de 2006.

Parágrafo. No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando SURAGUAS:

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

Si SURAGUAS procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

CAPITULO VIII DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 45. CESIÓN DEL CONTRATO: Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del 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, SURAGUAS 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.

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

CLÁUSULA 46. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: La propiedad de las redes, equipos, medidores y demás elementos que integran una acometida de acueducto y alcantarillado serán de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. Cuando SURAGUAS 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 contrato, 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 SURAGUAS 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 el presente contrato. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

CLÁUSULA 48. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre SURAGUAS 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



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas: Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses. Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994). La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 49. DOMICILIO DE LAS PARTES: Para todos los efectos del presente contrato, se tendrá como domicilio de las partes el Municipio de Puerto Tejada, en Ciudad del Sur - Departamento del Cauca.

CLÁUSULA 50. ANEXO TÉCNICO: Hacen parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el anexo técnico sobre las condiciones técnicas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Parágrafo 1. SURAGUAS 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 SURAGUAS.

ANEXO DE CONDICIONES TÉCNICAS

PRIMERA. ZONA GEOGRÁFICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Corresponde al área de influencia del Proyecto urbanístico CIUDAD DEL SUR, ubicado sobre la Vía Puerto Tejada – Cali, en predios de la Hacienda Santander en la Vereda Serafina.

Dadas las posibilidades técnicas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, la persona prestadora también podrá atender zonas aledañas en los departamentos del Cauca y Valle del Cauca.

SEGUNDA. CONDICIONES TÉCNICAS DE ACCESO AL SERVICIO: De acuerdo con lo establecido en el Artículo 7 del Decreto 302 de 2000, las previsiones contenidas en el Decreto 3050 de 2013 con respecto a la disponibilidad en la prestación del servicio y las demás normas que sean pertinentes, para obtener la conexión de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir con las siguientes condiciones de acceso:

- 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.
- 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.



EMPRESA DE AGUAS DE CIUDAD DEL SUR "SURAGUAS" S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 2.4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo que se acredite la disposición de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, según lo establecido en el artículo 4° del Decreto 302 de 2000.
- 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 persona prestadora.
- 2.8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando SURAGUAS lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la persona prestadora. En caso de requerirse, el tanque de almacenamiento deberá tener una capacidad mínima de almacenamiento equivalente al consumo diario de la respectiva unidad habitacional o proyecto urbanístico estimada en 0.15 m³ por unidad habitacional.
- 2.9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con sistemas de bombeo o almacenamiento y demás sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

TERCERA. SERVICIO DE ACUEDUCTO

1. Continuidad en la prestación del servicio

SURAGUAS prestará el servicio durante 24 horas diarias, con las siguientes excepciones:

- a) Daños en la red de acueducto y/o planta de potabilización.
- b) Suspensiones programadas para realizar trabajos sobre la red de acueducto y planta de potabilización, que se requieran para efectos de mantenimiento, reparación, conexiones, empates y ejecución de obras entre otros.

SURAGUAS deberá dar aviso a la comunidad sobre las suspensiones programadas, con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas a la fecha prevista de suspensión.

c) Por razones de disminución ostensible del volumen de agua en las fuentes de abasto (estiaje) y en los casos en que la calidad del agua cruda tomada de la fuente no permita su potabilización. En este evento SURAGUAS activará su plan de contingencia e informará a la comunidad a través de medios de comunicación masivos los sectores a racionar o regular y los respectivos horarios.

Con respecto al plan de contingencia, SURAGUAS dispone del documento técnico denominado "PLAN DE CONTINGENCIA SURAGUAS S.A. E.S.P", documento interno que establece toda la metodología de identificación de los riesgos, planes de acción y recursos para su implementación entre otros aspectos. Los planes de contingencia previstos en casos de emergencias o de mantenimientos que afecten la continuidad y/o la calidad del servicio comprenden la identificación de usuarios para quienes el agua reviste vital importancia, como es el caso de las clínicas y hospitales o para quienes la falta de agua conlleva a un problema sanitario, tal como los batallones, cárceles, asilos entre otros. Surtida esta identificación se procede al abastecimiento de agua potable a través del uso de carro cisternas que pueden ser abastecidos de la propia red si no se ha presentado una suspensión total de producción en la Planta de potabilización, o de otros acueductos o fuentes de agua potable a través de los acuerdos de cooperación establecidos previamente con otras empresas de servicios públicos o industrias que cuenten con tratamiento de agua potable.

d) En los casos de fuerza mayor de conformidad con el artículo 64 del Código Civil.

2. Calidad del agua

SURAGUAS suministrará agua potable, cumpliendo todas las reglamentaciones de calidad, estipuladas en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 del 2007 o el que los modifiquen, deroguen o reemplacen y de las demás normas nacionales vigentes.

3. Presión del suministro

El suministro de agua se realiza manteniendo una presión mínima disponible de quince (15) metros de columna de agua de acuerdo con lo estipulado en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 - Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS; se exceptúan de este requisito los eventos relacionados a continuación, i) cuando la baja presión haya sido ocasionada por hechos realizados por terceros no vinculados a SURAGUAS, ii) cuando la baja presión se deba a trabajos de reparación o mantenimiento o construcciones nuevas, siempre que LA SURAGUAS haya dado aviso a los usuarios afectados con al menos 24 horas de anticipación.

4. Características de los instrumentos de medición

a. SURAGUAS utilizará y exigirá a los suscriptores y/o usuarios del servicio de acueducto, para efectos de realizar las mediciones del consumo en los predios, medidores individuales y en caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas que no tengan micro medición en zonas comunes medidores generales, tal como lo establece el artículo 7 del Decreto 229 de 2002. Estos medidores deberán ser fabricados con base en la norma NTC 1063-1 o norma internacional equivalente, o la que le modifique o sustituya. La definición del R (Rango) y el sistema de medición según sector hidráulico y características de la instalación será definida por La EMPRESA.

Diámetro	Tipo	Rango	Longitud
1/2" (12.7mm)	Volumétrico	R 160	115 mm
3/4" (19.05 mm)	Velocidad de Chorro Único	R160 – R400	190 mm
1" (25.40 mm)		R160 – R400	260 mm

Diámetro	Tipo	Rango	Longitud
1 ½" (38.10 mm)	Velocidad de Chorro Único	R160	300 mm
2" (50.8 mm)	Velocidad de Chorro Único	R315	300 mm

b. Para los usuarios residenciales con requerimientos especiales, así como los usuarios de los sectores industriales, comerciales, especiales y oficiales será responsabilidad del usuario presentar a SURAGUAS el proyecto hidráulico correspondiente que defina el diámetro del medidor.

Los usuarios y/o suscriptores que suministren los medidores deben aportar el certificado o reporte de calibración y la factura de compra.

c. Todos los medidores que se vayan a instalar, sean suministrados por LA EMPRESA o por el suscriptor y/o usuario, deben estar calibrados por un laboratorio de medidores acreditado por una entidad competente para tal fin, soportado con el respectivo certificado o reporte de calibración con una expedición no mayor a seis (6) meses.

d. En el evento en que el medidor sea suministrado por el suscriptor y/o usuario este deberá estar homologado por un laboratorio acreditado por la ONAC. Los medidores aportados por el usuario y que no estén homologados un laboratorio certificado y acreditado, el usuario y/o suscriptor deberá asumir el costo de las pruebas de homologación.

e. En el evento que el medidor sea suministrado por SURAGUAS, éste contará con una garantía de tres (3) años contados a partir de la fecha de instalación.

f. SURAGUAS determinará el cambio del medidor a los suscriptores y/o usuarios cuando se demuestre ante un laboratorio acreditado que el medidor no cumple con la norma técnica que le aplique.

g. Los medidores retirados y que se demuestre por un laboratorio acreditado que no cumplen con su función de medición deberán ser entregados al usuario en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario. LA EMPRESA, en los casos en que no sea posible su devolución por ausencia de una persona responsable para su recepción, este será notificado mediante aviso de paso para que el medidor sea reclamado por el usuario en las instalaciones de LA EMPRESA.

h. El procedimiento para instalación del medidor por primera vez, calibración del medidor, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor se realizará de conformidad con la Res. CRA 457 de

2008 o aquella que la modifique o sustituya.

5. Características de las acometidas de acueducto

Las acometidas deben contener los siguientes elementos:

- Accesorio de derivación de la red (si se requiere)
- Registro de incorporación
- Tubería de enlace ó manguera de conexión
- Adaptadores
- Registro de corte
- Medidor
- Cajilla de medidor con fondo y tapa

El diámetro mínimo de acometida corresponde a 12.7 mm (1/2”).

6. Estado de las cajas de los medidores

Los suscriptores y/o usuarios deberán mantener las cajas de los medidores limpias de escombros materiales, basuras u otros elementos, así como velar por la seguridad del medidor y demás accesorios para evitar el robo de estos elementos. Así mismo deberán permitir el acceso a los colaboradores de SURAGUAS para la realización de las actividades propias de la prestación del servicio.

CUARTA. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

1. Suscriptores o usuarios con fuentes alternas de abastecimiento.

SURAGUAS exigirá bajo su supervisión, la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas (ejemplo: pozos) y que utilizan las redes de alcantarillado para desaguar. Los costos en que se incurran en dichas obras, serán asumidos directamente por el suscriptor o usuario. De conformidad con el artículo 73 del Decreto 1594 de 1984, el caudal máximo permitido en la descarga a la red de alcantarillado es igual 1,5 veces el caudal promedio horario, situación por la cual el usuario deberá adelantar las obras de regulación interna.

Para efectos de la liquidación de la factura por la prestación del servicio las partes de común acuerdo establecerán un instrumento técnico de medida para determinar el volumen de vertimiento a la red de alcantarillado.

2. Calidad de los vertimientos al sistema de alcantarillado.

Todos los usuarios deberán cumplir con la normatividad vigente correspondiente a calidad y al volumen de los vertimientos que se pueden realizar a las redes del sistema de alcantarillado, en especial las consagradas en el Decreto 1594 de 1984, Decreto 3930 de 2010 o las normas que los modifiquen, deroguen o sustituyan.

El suscriptor y/o usuario del servicio público domiciliario de alcantarillado se compromete a cumplir con la norma de vertimientos vigente artículos 73 y 74 del Decreto 1594 de 1984 o la que lo sustituya o modifique, por lo tanto no podrá descargar a la red aguas residuales que contenga material que obstruyan, corroan, incrusten o reduzca la capacidad de los componentes del sistema de alcantarillado, como también componentes o sustancias que solas o por interacción con otras sustancias produzca efectos explosivos, tóxicos o deterioros en el proceso de

tratamiento con el cual contará el Municipio en un mediano plazo.

En cumplimiento de la reglamentación ambiental y tarifaria vigente y con el objeto de verificar la calidad de las descargas líquidas para efectos de protección de la infraestructura y cobro de las tasas ambientales SURAGUAS podrá programar los monitoreos en la red de alcantarillado así como en las descargas provenientes de las industrias y/o establecimientos no domésticos. Para esto SURAGUAS siempre y cuando sea técnicamente posible podrá exigir la construcción de estructuras de aforo y la instalación de medidores de nivel y velocidad sobre las descargas domiciliarias de los predios.

3. Cobertura en la prestación del servicio

Las redes para la prestación del servicio de alcantarillado de tipo sanitarias (domésticas) cubren toda el área de prestación del servicio de SURAGUAS.

Para el drenaje de las aguas lluvias, el SURAGUAS acondicionó un canal de agua lluvia UN drenaje pluvial a las cuales son descargadas a laguna La Serafina por medio de bombas.

Para la recolección y transporte de las aguas residuales urbanas, el SURAGUAS cuenta con una red de tuberías construidas en forma paralela a los ejes hidráulicos de drenaje pluvial, denominados interceptores sanitarios que terminaran en la futura Planta de Tratamiento de Aguas Residuales por medio de equipos de bombeo.

4. Mantenimiento de la caja de inspección por parte de los usuarios

Los suscriptores o usuarios deberán mantener las cajas de inspección libres de escombros, materiales, basuras y otros elementos que imposibiliten el acceso a éstos.

En los casos en los cuales se identifiquen situaciones anormales en las descargas (artículo 73 del Decreto 1594 de 1984 y artículo 39 Decreto 3930 de 2010), SURAGUAS hará uso de las herramientas legales para conseguir una inmediata solución.

5. Características de las acometidas de alcantarillado.

Las acometidas de alcantarillado deben tener los elementos que a continuación se citan y cumplir con las pruebas de estanqueidad, exfiltración, resistencia y aplastamiento:

- Caja de inspección rectangular domiciliar de 70cm x 70 cm con tapa y profundidad variable.
- Tubería de descarga a la red de alcantarillado
- Accesorio de conexión a la red de alcantarillado
- Codo 45°, Silla Tee, Yee o Inserta Click en tubería PVC e hidrosellos, para el caso en que la red de alcantarillado sea de este material.

El diámetro mínimo de las acometidas de alcantarillado es 150 mm (6").

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de SURAGUAS, el día 28 de Marzo de 2018