

PARTE I

CONDICIONES UNIFORMES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICOS DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula Primera. Objeto

El Contrato tiene por objeto que el **amb**, en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el Anexo Técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

El área geográfica en la cual el **amb** ofrece prestar el servicio domiciliario de acueducto comprende principalmente la zona **urbana de los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.**

Cláusula Segunda. Definiciones

Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma

que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio de acueducto.

En especial, se aplicaran las siguientes definiciones:

1. **Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto 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. **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3. **Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

4. **Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que el **amb** entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
5. **Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte del **amb** 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 CRA.
6. **Reconexión:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.
7. **Reinstalación:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido.
8. **Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
9. **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 el **amb** recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994 se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
10. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos.
11. **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
12. **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1077 de 2015, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
13. **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.
14. **Acometida de acueducto:** derivación de la red de distribución o red secundaria de acueducto que se conecta al registro de corte o caja de empalme en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal, condominios y unidades residenciales y no residenciales, la acometida llega hasta el registro de corte general o caja de empalme, incluido(a) este(a)

15. **Acometida irregular, conexión no autorizada o fraudulenta:** cualquier derivación de la red local, o de una acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del amb S.A. ESP, así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del USUARIO.
16. **Asentamiento subnormal:** es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.
17. **Debido proceso:** principio según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo y a permitirle tener oportunidad de ser oído.
18. **Fuga imperceptible:** volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble y que no es perceptible directamente por sonidos o visualmente y, por ello, solo puede detectarse mediante instrumentos especiales como el geófono o mediante la excavación.
19. **Fuga perceptible:** volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos.
20. **Medidor:** dispositivo utilizado para medir y acumular el consumo de agua, que debe cumplir con la especificación técnica vigente y definida por el amb S.A. ESP para medidores de acueducto.
21. **Petición:** actuación por medio de la cual el USUARIO solicita información a un prestador del servicio público domiciliario de acueducto.
22. **Pila pública:** suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con

red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.

23. **Queja:** medio por el cual el USUARIO pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
24. **Reclamación:** es una solicitud del USUARIO con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
25. **Recurso:** es un acto del USUARIO para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación. (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994).

Cláusula Tercera. Partes del CCU

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

Cláusula Cuarta. Solidaridad de las partes

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.

Cláusula Quinta. Régimen Legal del CCU

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

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

Parágrafo Segundo: Tratamiento de datos personales de usuarios de los servicios públicos domiciliarios: el amb S.A. ESP conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio, deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato.

El amb S.A. ESP, como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

Cláusula Sexta. Vigencia del CCU

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

Cláusula Séptima. Condiciones del suscriptor y/o usuario

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

Cláusula Octava. Solicitud del Servicio

La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas del **amb**, 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.

El **amb**, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CCU, 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.

El **amb** podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Cláusula Novena. Perfeccionamiento del CCU

El CCU se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá que existe CCU, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio de acueducto objeto del presente Contrato de Condiciones Uniformes.

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

Cláusula Décima. Publicidad del CCU

El CCU será objeto de adecuada publicidad por parte del **amb** para su conocimiento por parte de suscriptores o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del CCU y de sus anexos, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de PQR en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, el **amb** deberá disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS)

Parágrafo 1º. 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 el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

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

CAPITULO II

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

Cláusula Décima Primera. Obligaciones del amb

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

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

2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la Cláusula Octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, el **amb** 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 1994 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 1994 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 aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula Décimo Novena 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 el Decreto 1077 de 2015.
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. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
12. En cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 o las que lo modifiquen, aclaren o sustituyan, solo cuando el USUARIO haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, la empresa podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho consentimiento será manifestado por el USUARIO en documento independiente de este contrato.
13. Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a que se refiere la cláusula 27 del presente CCU, en un término no superior a 24 horas, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 019 de 2012 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.
14. 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.
15. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por el **amb**, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los decretos 3466 de 1982 y 1077 de 2015.
16. 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.
17. 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.

18. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 para la amortización de los aportes de conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a (3) años.
19. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por el **amb** que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. El **amb** 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.
20. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
21. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente contrato.
22. 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 (Ley 1437 de 2011) y otras normas aplicables sobre el particular.
23. 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.

24. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, el **amb** 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.
25. Aplicar al usuario y/o suscriptor de uso residencial el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
26. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
27. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
28. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
29. 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.

30. 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.
31. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
32. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
33. 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 el **amb**.

Cláusula Décima Segunda. Obligaciones del suscriptor 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 al **amb** 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 las pruebas de calibración en laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la

- factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: contratos provisionales para la realización de una obra, puestos feriales, y en general contratos que por su destino tengan carácter temporal o limitados en el tiempo.
 11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora.
 12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada y dicha actividad será con cargo al suscriptor/usuario
 13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
 14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto. Así mismo abstenerse de conectar equipos a la acometida externa sin autorización de la empresa.
 15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
 16. Vincularse al servicio de acueducto, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
 17. 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 y una vez reparado o reemplazado deberán ser calibrados en laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
 18. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

19. Actualizar sus datos personales para que el prestador emita la facturación del servicio conforme a lo requerido en la Ley

Cláusula Décimo Tercera. Derechos de las partes.

Se entienden incorporados en el presente CCU los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Cláusula Décimo Cuarta. Derechos del amb en el CCU

Sin perjuicio de los demás derechos consagrados en la normativa vigente, constituyen derechos del **amb**:

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 calibración. En caso de retiro del medidor la entidad prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la calibración o reparación (dicho medidor también contará con su respectivo certificado de calibración expedido por laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente). 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, conforme a la normatividad vigente.

Cláusula Décimo Quinta. Derechos del suscriptor y/o usuario

Sin perjuicio de los demás derechos consagrados en la normativa vigente constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y al derecho de defensa de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP

3. A no ser discriminado por el **amb**. Los usuarios tienen derecho a obtener un 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 impongan medidas de suspensión, corte e intereses moratorios, 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 consumos reales. La medición de consumos se realizara 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 Domiciliarios, 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 el **amb** aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por el **amb** 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 la posición dominante contractual del **amb**.
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 (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, del **amb**, 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 al **amb**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte del personal técnico.
23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar asesoría y /o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión los equipos de medida e instalaciones internas.
24. A la participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.
25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicita el suscriptor y/o usuario.
27. A que el consumo se le afore o se le mida.
28. A que no se le suspenda el servicio, y/o que ni se le cobre reinstalación ó reconexión cuando demuestre que efectuó oportunamente el pago.

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 y 23 de la presente 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.

CAPITULO III FACTURACION

Cláusula Décimo Sexta. Principio general de facturación.

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

Cláusula Décimo Séptima. Contenido de la Factura

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

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación de la cuenta y 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.

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 (mes facturado) y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por 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 Décima Octava. Facturación y pago de otros cobros y servicios.

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

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

Parágrafo 1º. Las facturas que se emitan en desarrollo del presente CCU y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto, 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 2º. 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 de suspensión, corte e intereses moratorios aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

PARÁGRAFO 3º. En la factura podrán incluirse otros cobros de bienes y servicios diferentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios que trata la Ley 142 de 1994, siempre y cuando cuenten con un acuerdo previo por escrito que los soporte, previa autorización expresa del usuario. (Decreto 828 de 2007, o norma que lo sustituya). El valor correspondiente a los cobros adicionales no derivados de los servicios públicos se totalizará por separado de los servicios públicos respectivos, de modo que quede claramente expresado cada concepto. El no pago de los cobros adicionales no derivados de los servicios públicos no generaran suspensión de los mismos, y no generaran solidaridad respecto del propietario del inmueble, en razón a que estas obligaciones no provienen del contrato de prestación de servicio de conformidad en lo dispuesto por el artículo 8 de la ley 142 de 1994

Cláusula Décima Novena. Periodo de facturación y medición del consumo

Las facturas se entregarán mensualmente en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio, de acuerdo al rango de fechas que se encuentra a continuación. 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.

	RANGO DE ENTREGA DE LA FACTURA (DÍA HABIL DE C/ MES)	
	DEL	AL
CICLO 07	1 ^{ER}	4 ^{TO}
CICLO 08	3 ^{ER}	6 ^{TO}
CICLO 05	2 ^{DO}	5 ^{TO}
CICLO 06	4 ^{TO}	8 ^{VO}
CICLO 03	8 ^{VO}	12 ^{VO}
CICLO 04	10 ^{MO}	14 ^{VO}
CICLO 01	11 ^{VO}	14 ^{VO}
CICLO 02	12 ^{VO}	15 ^{VO}

La medición del consumo de los suscriptores y/o usuarios se realiza con periodicidad bimestral, es decir, cada dos (2) meses, luego nuestro Periodo de Medición corresponde al lapso aproximado de sesenta (60) días (± 4 días) que transcurren entre toma de lecturas, con lo cual se determina el consumo del usuario. Acorde con lo anterior, el consumo resultante entre registro de lecturas corresponde a dos (2) meses de consumo, razón por la cual cada mes se factura la mitad del consumo medido.

El mes facturado corresponde al consumo registrado asociado al periodo de medición. En este campo de la factura se indica uno de los dos meses de consumo que abarca el periodo de medición y corresponde a dos meses anteriores al mes en el cual se expide la factura.

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 Vigésima. 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.

El amb dispondrá de medios electrónicos a través de los cuales los usuarios, pueden acceder a consultar y obtener duplicado de la factura.

El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al USUARIO del pago. Para el efecto, el USUARIO debe informar tal situación para que se le remita a través de cualquiera de los canales existentes habilitados para tal fin.

Cláusula Vigésima Primera. Imposibilidad de medición

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

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

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

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

Cláusula Vigésimo Segunda. Cobro de sumas adeudadas.

Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones

significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CAPITULO IV

SUSPENSION Y REINSTALACION DEL SERVICIO

Cláusula Vigésimo Tercera. 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 o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello el **amb** y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita el **amb**, y el suscriptor y los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera, en un lugar público de las oficinas del **amb**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del servicio: El **amb** podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del servicio en los siguientes casos:

a) Suspensión para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza

mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

- b) Suspensión para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor 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 de suspensión del servicio señalada en la factura, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994;

b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora;

c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Persona prestadora;

d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la persona prestadora;

e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio;

f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos;

g) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete;

h) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada;

i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios;

j) Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décimo primera de este contrato;

k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;

l) Conectar equipos sin la autorización de la persona prestadora a las acometidas externas;

m) Efectuar sin autorización de la persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;

n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio;

ñ) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario;

o) No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición;

p) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

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

Cláusula Vigésimo Cuarta. Imprudencia de la suspensión

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

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 ó las normas que la modifiquen, adicionen ó reformen.
2. Haya entregado de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor 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 Vigésimo Quinta. Procedimientos para suspensión.

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

Cláusula Vigésimo Sexta. Reinstalación del servicio

Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa y cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación

CAPITULO V

OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

Cláusula Vigésimo Séptima. Medidas de suspensión, corte e intereses moratorios.

El **amb**, previo cumplimiento del debido proceso, podrá aplicar medidas de suspensión, corte e intereses 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 de suspensión, corte e intereses moratorios, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

- a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del el Decreto 1077 de 2015;
- b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 29 del el Decreto 1077 de 2015;
- 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 el Decreto 1077 de 2015;
- b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del artículo 29 del el Decreto 1077 de 2015.

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

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

Cláusula Vigésimo Octava. Procedimiento para la imposición de medidas de suspensión, corte e intereses moratorios derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.

Para la aplicación de las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, el **amb** S.A. E.S.P. deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto el procedimiento empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del usuario.

Cláusula Vigésimo Novena. Cobro intereses 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 CCU, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés por mora no podrá superar el 1.5 veces del interés bancaria corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

Cláusula Trigésima. Reporte a las centrales de riesgo

El **amb** podrá, siempre que el propietario, suscriptor o usuario haya otorgado su consentimiento expreso, informar a las entidades que manejen y/o administren 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 o usuario en documento independiente de este contrato de servicios públicos. La celebración del contrato de servicios públicos no implica el consentimiento del suscriptor 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 **amb** niegue la prestación del servicio.

Cláusula Trigésima Primera. Garantías Exigibles

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

Cláusula Trigésima Segunda. Falla en la prestación del servicio

El incumplimiento del **amb** en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico I, se denomina falla de 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 contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento del cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Cláusula Trigésima Tercera. Peticiones, quejas, y recursos

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario.

La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

Cláusula Trigésima Cuarta. Procedencia

Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, 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 Trigésima Quinta. 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 y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona

privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica..

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 Trigésima Sexta. Decisión de peticiones verbales

La Empresa dispondrá de los mecanismos para la recepción y gestión de las Peticiones verbales y serán tramitadas de conformidad con el Decreto 1166 de 2016 o de la norma que lo sustituya o modifique, procurando resolverlas de manera inmediata si fuere posible.

Cláusula Trigésima Novena. Rechazo de las peticiones.

Toda Petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la Petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o la aclare dentro de los 10 días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la Petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto a peticiones reiterativas ya resueltas la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. (Ley 1755 de 2015)

Cláusula Cuadragésima. Recursos

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, y facturación que realice la persona prestadora procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación en un mismo escrito.

3. El recurso de reposición y en subsidio el de apelación debe interponerse por escrito, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las instalaciones del prestador o por cualquier medio electrónico dirigido a la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos del **amb**.

Los Recursos serán resueltos desde la Oficina encargada de la atención de Peticiones, Quejas y Recursos, a través del personal delegado para ello.

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.

6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles

siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

Cláusula Cuadragésima Primera. Término de respuestas

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 auspicó 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 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 Cuadragésima Segunda. Notificaciones y Comunicaciones

A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos

deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011). Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 66 a 70 de dicho Código.

Parágrafo. La persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, cuando el usuario/suscriptor acredite el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos. (artículo 155 Ley 142 de 1994).

CAPITULO VII

MODIFICACIONES Y TERMINACION DEL CONTRATO

Cláusula Cuadragésima Tercera. Modificaciones.

El presente CCU sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:
 - a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
 - b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

Cláusula Cuadragésima Cuarta. 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 período de dos (2) años;
- b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.

3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.

4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.

5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.

7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

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

a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994;

b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado;

c) No facture el servicio prestado.

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

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Cláusula Cuadragésima Quinta. Cesión del CCU

Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del bien inmueble al cual se le suministra el servicio público de acueducto. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior el **amb** conservará el derecho de exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autorizan salvo acuerdo especial entre las partes de este contrato.

El **amb** podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente el **amb** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos meses, no haya sido recibida manifestación explícita al respecto.

Cláusula Cuadragésima Sexta. Propiedad de las conexiones domiciliarias.

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

Cláusula Cuadragésima Séptima. Acuerdos especiales.

El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si la persona prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

Cláusula Cuadragésima Octava. Solución de controversias derivadas del CCU

Las diferencias que surjan entre el amb 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 este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 2º de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

Cláusula Cuadragésima Novena. Anexo Técnico del servicio de acueducto.

Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio de acueducto, el cual contiene:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.
4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

CONDICIONES TÉCNICAS

En relación con los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad para el acceso y la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, deben tenerse en cuenta las previsiones contenidas en los artículos 2.3.1.2.2 a 2.3.1.2.8 del Decreto 1077 de 2015.

1. Zona de Aplicación del CCU

El presente CCU es aplicable en las zonas urbanas de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón inmersas

dentro de la zona de prestación del servicio de acueducto prestado por el **amb**.

2. Factibilidad Técnica.

El **amb** definirá la factibilidad técnica para la prestación del servicio de acueducto en las diferentes zonas del perímetro de servicio establecido con base en las directrices trazadas en el Plan Maestro de Acueducto y con cualquier estudio técnico que a bien estime necesario para tal efecto.

Para la normal prestación del servicio de acueducto y para garantizar las condiciones mínimas de acuerdo con la normativa vigente que rige estos servicios, el **amb** observa los parámetros de:

- Capacidad de captación, bombeo, transporte y tratamiento de agua cruda.
- Capacidad hidráulica de las redes de distribución.
- Presiones disponibles en las redes locales de acueducto.
- Capacidad de las conducciones y redes locales.

3. Calidad, Continuidad y Presión del Servicio de Acueducto.

El **amb** garantizará la calidad de la prestación del servicio de acueducto en lo concerniente a continuidad y uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por exigencias técnicas, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otras prestaciones atípicas.

Además, la calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, como lo establece los estándares exigidos en la normativa vigente, en especial, con lo establecidos en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007.

El **amb** efectuará oportunamente las labores de mantenimiento en las redes de a su cargo, para garantizar a los usuarios la distribución.

El **amb** prestará el servicio durante 24 horas al día siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que imposibiliten la prestación del servicio.

El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima de 15 metros de columna de agua (147 Kpa) de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1096 de 2000 (Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS) para ciudades de complejidad alta, salvo en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales el **amb** especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.

4. Planes de Contingencia para atender problemas de continuidad

El **amb** S.A. ESP, cuenta con planes de contingencia para mitigar los problemas de continuidad asociados a la disminución de los caudales en las fuentes que abastecen el área de servicio del **amb** S.A. ESP. Estos planes de contingencia se encuentran descritos en los instructivos IAB 701-005, IAB 701-007 y IAB 701-008 y los cuales hacen referencia a los Sistemas Tona, Frío y Suratá respectivamente, los cuales podrán ser consultados en la página web: www.amb.com.co

El sistema de distribución que da cobertura al área urbana de los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, se surte de los Ríos Tona, Suratá y Frío y para suplir las contingencias por reducción del caudal en estas fuentes, este sistema se encuentra interconectado y se podrán realizar balances internos de

caudales para lograr una redistribución programada a los diferentes sectores del área de servicio mediante la activación de los planes de contingencia.

Los planes de contingencia del **amb** para atender las situaciones de desabastecimiento, consisten en una serie de medidas y operaciones en el sistema de distribución para asegurar que los cortes del servicio sean mínimos y que en todos los casos estas sean inferiores a 24 horas en los eventos más críticos. En los casos de verano intenso en las fuentes o en casos de fuerza mayor, estos se activarán según el descenso de la fuente hídrica de abastecimiento de acuerdo con el siguiente cuadro:

Fuente Hídrica	Caudal Medio Diario Captado igual o inferior a (Lts/seg.)	Sector Afectado	Municipio	Horas de suspensión máximas	Frecuencia (días)
Rio Tona	680	Oriente	B/manga	6	cada/4 días
		Nororiente	F/blanca	6	cada/4 días
Rio Frío	450	Sur-Oriente	F/blanca	6	cada/4 días
Rio Suratá	0	Norte	B/manga	12	cada/6 días
		Centro-occidente	B/manga	12	cada/6 días
		Sur	B/manga	12	cada/6 días
		Girón-Zona Industrial	Girón	12	cada/6 días

En cualquier evento de mantenimiento, descenso de las fuentes de abastecimiento o casos de fuerza mayor, que pongan en

riesgo el suministro continuo por más de 24 horas se tendrá como alternativa el suministro con carro tanques para atender las necesidades básicas.

5. Requisitos Técnicos de las Acometidas Individuales

Para obtener la conexión del servicio de acueducto, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- 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.
- Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.
- Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas

por la entidad. La capacidad de almacenamiento del tanque debe ser mínimo de 250 litros.

- En edificaciones de cuatro (4) o más pisos, se debe contar con un sistema de bombeo interno propio para producir las presiones necesarias que permitan suministrar el agua en forma eficiente a cada de las unidades privadas. El bombeo se hará succionando el agua de un tanque situado a nivel del suelo y no directamente de las tuberías de la red de distribución y cuando la instalación interna disponga de un sistema hidroneumático o de equipo de presión constante no se exigirá tanque elevado.
- Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

6. Características de las Domiciliarias de Acueducto.

La acometida de acueducto, con diámetro mínimo de 1/2", estará constituida por un tramo único de tubería de diámetro y características específicas, en función del caudal a suministrar y que cumpla con las especificaciones técnicas conforme a lo establecido por el amb en el documento NT MED 706-002 NORMA DE INSTALACION DE ACOMETIDAS DOMICILIARIAS RESIDENCIALES DE 1/2" Y 3/4" EN EL amb S.A. ESP.

7. Solicitud de Acometidas de Acueducto

Toda acometida o conexión a realizar a las redes locales de acueducto y, así como su renovación o mejora, estará sujeta a previa autorización del **amb**. La solicitud deberá contener,

además de los requisitos legales de carácter general, los siguientes:

- a) Características del predio a servir, y el uso que le dará al agua.
- b) Diligenciar el formulario de solicitud del servicio.
- c) Obtener la certificación de estar vinculado al sistema de oficial de alcantarillado.
- d) Obtener resultado positivo en el informe de disponibilidad potencial del servicio de acueducto.
- e) Aprobación del proyecto hidráulico, cuando sea el caso.
- f) Boletín de nomenclatura.

8. Ampliaciones y Prolongaciones de Redes de Acueducto.

Las obras de ampliación y prolongación de la red se ejecutarán únicamente por el **amb** o por quien este autorice debidamente.

El material de la instalación podrá ser suministrado por el **amb** y, en todo caso, supervisado por ésta y por cuenta del interesado.

La dirección, supervisión y vigilancia de las ampliaciones de la red se realizará directamente por el **amb**, quien fijará asimismo, las condiciones y especificaciones técnicas que deberán ser fielmente aplicadas en la ejecución de las obras.

En las ampliaciones de redes ejecutadas por terceros, una vez terminadas a satisfacción de el **amb**, deberá suscribirse un acta de entrega y recibo por las partes, la cual deberá contener los

planos con indicación de las especificaciones del proyecto ejecutado, debidamente suscritos por personal competente, incluidas las pruebas a que tenga lugar, conforme a las normas de control de calidad exigidas por el **amb**.

Las prolongaciones de redes deberán ser efectuadas, de manera general, en predios de dominio público. No obstante, cuando - por circunstancias justificadas - a juicio de el **amb** no sea posible dar cumplimiento a lo previsto en este artículo, la empresa estará obligada a obtener la respectiva servidumbre en los términos de los artículos 57, 117 y concordantes de la Ley 142 de 1994.

9. Medidores

Las características técnicas de los medidores, deberán cumplir con las especificaciones técnicas conforme a lo establecido por el **amb** en el documento NT MED 706-001 NORMA TÉCNICA INTERNA PARA MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRÍA (en su última revisión) para medidores con diámetro de ½" a 1".

Los medidores con diámetro mayor a 1" y menor a 2" serán de transmisión magnética y/o mecánica.

Para medidores con diámetros mayores de 2" y hasta 8" serán del tipo Woltman con señal de salida de pulsos para la posibilidad de la instalación de una telelectura. Para medidores mayores de 8" se analizará el tipo más adecuado.

Los medidores deben cumplir con la norma NTC – ISO 4064 VERSIÓN 2016, o la norma que la remplace.

Para usuarios No Residenciales el **amb** S.A. ESP podrá exigir la instalación de medidores de mejor tecnología (electrónicos, electromagnéticos, ultrasónicos) de acuerdo con las condiciones

de consumo del usuario y el costo de dichos equipos será con cargo al usuario.

Parágrafo Primero. El costo de la reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía de tres (3) años establecido en el Decreto 1077 de 2015 (una vez el medidor sea o reemplazado deberán ser calibrados por laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente).

Parágrafo Segundo. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas conforme a lo establecido por el **amb** en el documento NT MED 706-001 NORMA TÉCNICA INTERNA PARA MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRÍA (en su última revisión) a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de

la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

10. Localización y Sellos del Medidor de Acueducto

El medidor debe quedar instalado en el lugar conveniente para controlar cualquier derivación que pudiera existir en el inmueble, según las normas y condiciones técnicas establecidas por el **amb**.

En todos los inmuebles de nueva construcción, multifamiliares o multiusos, se centralizará, en un elemento común de la edificación, una batería de medidores de tal forma que permita la medición del consumo en cada uno de los locales o viviendas de aquella, debiendo suscribir cada uno de ellos el contrato respectivo.

La instalación de las baterías de medidores divisionarios se ajustará a lo dispuesto en las normas técnicas del **amb**.

El medidor o contador irá colocado entre dos llaves de paso con sus correspondientes válvulas de retención, a fin de que puedan ser retirados con toda facilidad y vueltos a colocar por los funcionarios del **amb** en caso de avería.

Una vez instalado el medidor, el **amb** colocará en el mismo los sellos de protección, asegurándose asimismo que tiene el control de verificación que exige la norma técnica correspondiente.

11. Características y Manipulación del Medidor

El **amb** fijará el tipo y el diámetro del medidor, que corresponderá a un diámetro mínimo de la acometida de 1/2", salvo los casos donde el usuario, por las condiciones propias del predio o los datos sobre el caudal determinado, requiera un diámetro diferente al inicialmente fijado. Dicho cálculo será realizado por profesional competente y presentado para su revisión y aprobación por parte del **amb**.

Una vez instalado, sólo podrá ser manipulado por personal autorizado del **amb**, a cuyo efecto le serán instalados los sellos correspondientes cuantas veces se proceda a su colocación.

12. Depósitos

Todos los depósitos para almacenamiento de agua potable deberán ser herméticos, impermeables y de tipo superficial, salvo casos especiales donde, por condiciones técnicas sea necesaria su construcción subterránea. Además, deberán estar provistos de tubos de ventilación con doble codo y anjeo plástico en su boca, dispuestos en una ubicación y a una altura determinada sobre el depósito que impida la contaminación del agua almacenada.

El volumen mínimo de los depósitos debe ser el que asegure a sus usuarios el suministro de agua potable para un día de consumo. El tubo de rebose del depósito debe estar conectado al exterior de la edificación y verter en la vía pública o en el drenaje de aguas lluvias cercano, en forma de descarga superficial. Por lo tanto, está terminantemente prohibido la conexión del rebose a las redes internas o externas del sanitario.

Cuando los depósitos o reservorios de agua potable estén divididos por tabiques e interconectados entre sí, esta interconexión debe asegurar la recirculación de agua a fin de que se produzca su renovación automática e impida el

surgimiento de zonas muertas o cortos circuitos que disminuyan el cloro residual y propendan la contaminación. Además de las anteriores normas, los depósitos deben cumplir con las estipulaciones de la norma ICONTEC 1500 o Código Nacional de Fontanería.

13. Verificación De La Condición Metrológica De Los Medidores.

El **amb** S.A. ESP definirá las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las entidades prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En los sistemas de información del catastro de medidores se dejará constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo.

Parágrafo 1°. El costo de la calibración del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

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

Parágrafo 2°. Sólo será posible la reposición, cambio o del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por los laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente, indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

14. Calibración de Medidores

El **amb** S.A. ESP, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuará directamente a través del Laboratorio de Calibración de Medidores del **amb** o a través de terceros utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

15. Instalación Del Medidor Por Primera Vez. Es atribución del **amb** S.A ESP, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

En todo caso, al instalar un medidor suministrado por el **amb**, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto en donde consten los resultados de la calibración. Para el medidor que no sea suministrado por el **amb** deberá ser calibrado por laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente, de manera que se pueda verificar el cumplimiento

de las condiciones técnicas del mismo, este certificado de calibración no podrá tener más de tres (3) meses desde su fecha de expedición hasta la fecha de entrega del medidor al **amb** para su instalación.

Parágrafo. Para medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgadas, los laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

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

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

En todo caso, el **amb** S.A ESP, entregará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, el informe realizado por el Laboratorio acreditado por la entidad nacional de acreditación competente. Si como resultado de la calibración, se

concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazar asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el remplazo la realiza alguien diferente al amb S.A. ESP, el suscriptor deberá enviarlo al **amb** para que el laboratorio acreditado por la entidad nacional de acreditación competente, realice las pruebas de calibración y si el medidor cumple con las especificaciones técnicas solicitadas en el en el documento NT MED 706-001 NORMA TÉCNICA INTERNA PARA MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRÍA (en su última revisión), el **amb** procede a instalarlo.

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

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del remplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el amb S.A ESP podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Parágrafo. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

17. Régimen De Acometidas.

El amb S.A. ESP establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

Parágrafo. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar al amb S.A. ESP, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

18. Unidad De Acometida Por Usuario

El amb S.A. ESP sólo estará obligado a autorizar una acometida de acueducto por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. El amb S.A. ESP podrá exigir la independización de las

acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, el amb S.A. ESP podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

19. Cambio De Localización De La Acometida

Es atribución exclusiva del amb S.A. ESP, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario. Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar al amb S.A. ESP, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

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

20. De La Obligatoriedad De Los Medidores De Acueducto

El amb. S.A. ESP determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

El amb. S.A. ESP debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, El amb. S.A. ESP podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

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

21. De Los Medidores Generales o De Control

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

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

medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

22. Medidores Para Grandes Consumidores No Residenciales

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

23. Medidores Para Multiusuarios

Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar al amb. S.A. ESP. la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por el amb. S.A. ESP para la instalación de los mismos.

Parágrafo. El amb. S.A. ESP, podrá autorizar la independización del servicio en el caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas.

24. Cambio De Medidor

El amb. S.A. ESP, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará al amb. S.A. ESP, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales

derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de, si técnica y económicamente esta resulta procedente.

En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si el medidor cumple las características técnicas establecidas por el **amb. S.A. ESP** en el documento NT MED 706-001 NORMA TÉCNICA INTERNA PARA MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRÍA (en su última revisión), este lo aceptara, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su remplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.

25. Mantenimiento De Las Acometidas y Medidores

En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa del **amb S.A. ESP**.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 2.3.1.3.2.3.12 del el Decreto 1077 de 2015 (una vez el medidor sea o remplazado deberán ser calibrados por laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente).

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

26. Disposiciones Finales

El **amb** podrá modificar el presente Anexo de Condiciones Técnicas del servicio público domiciliario de acueducto solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones, la optimización de los sistemas o nueva normatividad legal.

El contenido del no podrá restringir interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías desconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente contrato, ni las obligaciones y deberes a cargo del **amb**.