

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO  
DOMICILIARIO DE LA CORPORACIÓN ACUEDUCTO TRESPUERTAS GUAYABITO.**

**CAPITULO I**

**DEFINICIONES Y ELEMENTOS ESENCIALES DEL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO  
DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:**

**CLÁUSULA PRIMERA. Definiciones:** Para los efectos del presente contrato 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. Por lo tanto, se entiende que las siguientes expresiones significan:

**ACOMETIDA DE ACUEDUCTO:** Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento y que, de acuerdo con las técnicas usuales de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio.

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.

**ACOMETIDA IRREGULAR, CONEXIÓN NO AUTORIZADA O FRAUDULENTO:** cualquier derivación de la red local, o de una acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de LA CORPORACIÓN, así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida o regulación que afecta la medida del consumo real del usuario.

**ANOMALÍA:** irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura en el predio o el cálculo real del consumo, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida, o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y demás y accesorios.

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO O CRA:** unidad administrativa especial, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, que tiene por función promover la competencia entre quienes prestan los servicios de agua potable y saneamiento básico y regular los monopolios en la prestación de tales servicios.

**CONSUMOS REALES REGISTRADOS:** consumos medidos por el medidor en el período de facturación.

**CONEXIÓN:** Son las actividades, obras y operaciones realizadas por LA CORPORACIÓN o autorizadas por ésta, para proporcionar a un inmueble el servicio de acueducto.

**CORTE DEL SERVICIO:** desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.

**DERIVACIÓN FRAUDULENTO:** Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por LA CORPORACIÓN.

**DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO:** Son los aumentos o reducciones en los consumos, en el período de facturación correspondiente, que comparados con los promedios de los últimos tres (3) o seis (6) períodos de facturación, dependiendo si la facturación es bimestral o mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m<sup>3</sup>) mensuales. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m<sup>3</sup>) mensuales.

Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior a partir del cual se considera existe una desviación significativa será de uno punto sesenta y cinco (1.65) veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior a partir del cual se considera existe una desviación significativa será de cero punto treinta y cinco (0.35) multiplicado por dicho consumo promedio.

**Parágrafo:** Para los casos en donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

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 CORPORACIÓN determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que el prestador de servicios públicos entrega o remite al 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

debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**FUGA IMPERCEPTIBLE O INFILTRACIÓN:** 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.

**FRAUDE:** Es la manipulación ilegal o indebida de la instalación, accesorios, o del equipo de medición, que afecte la medida del consumo real del usuario. También constituye fraude la adulteración de los documentos por parte del suscriptor o usuario.

**INSTALACIONES DOMICILIARIAS O INTERNAS:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua potable del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

**INSTALACIONES NO LEGALIZADAS:** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por LA CORPORACIÓN y que pueden tener o no tener medición individual.

**MEDIDOR:** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua potable provista por LA CORPORACIÓN. Puede ser individual, cuando mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto; colectivo, cuando mide consumos realizados en desarrollo de más de un contrato.

**PETICIÓN:** Actuación de cualquier persona particular, sea suscriptor o no, dirigido a LA CORPORACIÓN para solicitar, en interés particular o general, una actuación o acuerdo relacionado con la prestación del servicio de acueducto.

**QUEJA:** Medio por el cual el usuario o suscriptor 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.

**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.

**RECONEXIÓN:** Restablecimiento del servicio a un inmueble que fue objeto de corte.

**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).

**RED DE DISTRIBUCIÓN, RED LOCAL O RED SECUNDARIA DE ACUEDUCTO:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

**RED INTERNA O INSTALACIÓN INTERNA DE ACUEDUCTO:** Conjunto de redes, tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua al interior de un inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua al inmueble, inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

**RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ACUEDUCTO:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su inversión a través de la tarifa de servicios públicos.

**REINSTALACIÓN:** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había efectuado el corte del mismo.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO O AGUA POTABLE:** Distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

**SERVICIO DE AGUA EN BLOQUE:** Es el servicio que se presta por LA CORPORACIÓN a entidades públicas o privadas que distribuyen o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

**SERVICIO RESIDENCIAL:** Es el servicio de acueducto destinado a satisfacer las necesidades de agua en los hogares o núcleos familiares.

**SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es el servicio de acueducto destinado a satisfacer las necesidades de agua en los establecimientos comerciales, industriales, oficiales que no sean clasificados como residenciales.

**SOCIO SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se celebra el presente contrato

de condiciones uniformes de servicios públicos.

**SOCIO SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

**SUSPENSIÓN:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, 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.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo de servicio, en cuyo caso se denomina también consumidor.

**CLÁUSULA SEGUNDA. Objeto del Contrato:** El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales LA CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO TRES PUERTAS GUAYABITO, o simplemente LA CORPORACIÓN, presta el servicio público domiciliario de acueducto a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio por parte de los usuarios, suscriptores o propietarios de inmuebles, quienes al beneficiarse del servicio de acueducto acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

**CLÁUSULA TERCERA. Partes en el contrato:** Son partes en el contrato de servicio público domiciliario de Acueducto, por una parte, LA CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO TRES PUERTAS GUAYABITO y por la otra parte el Suscriptor y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble en el cual se presta el servicio, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores del todo o la parte del bien beneficiada con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente Contrato de Condiciones Uniformes y son solidarios con el propietario en sus obligaciones y derechos emanados del mismo, en los términos previstos en la ley.

**CLÁUSULA CUARTA. Vigencia del CCU:** El presente Contrato se entiende celebrado por término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado de mutuo acuerdo o por las causales previstas en este mismo documento o en la Ley.

**CLÁUSULA QUINTA. Naturaleza jurídica y régimen legal del CCU:** Es un contrato de los denominados por la ley "de adhesión" y hacen parte de él no sólo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA CORPORACIÓN aplica de manera uniforme en la prestación del servicio de acueducto, la Ley 142 de 1994, así como las normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan y reglamenten. En la interpretación del alcance de las obligaciones de la EMPRESA y del suscriptor

Las partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales.

**CLÁUSULA SEXTA. Tratamiento de datos personales de usuarios de los servicios públicos domiciliarios:** LA CORPORACIÓN 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 ordena la ley. 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 o titular del dato.

LA CORPORACIÓN, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas reglamentarias 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 SÉPTIMA. Cesión del contrato:** Habrá cesión del contrato por voluntad del suscriptor o del usuario; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, LA CORPORACIÓN conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato.

## **CAPITULO II ACCESO AL SERVICIO:**

**CLÁUSULA OCTAVA. Solicitud:** Para obtener el servicio de acueducto será necesario presentar una solicitud ante LA CORPORACIÓN indicando el solicitante su condición de dueño, poseedor, tenedor o usuario del inmueble.

La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de LA CORPORACIÓN, 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.

Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, de conformidad con el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

**CLÁUSULA NOVENA. Negación de la conexión al servicio:** LA CORPORACIÓN podrá negar la solicitud de conexión al servicio públicos domiciliario de acueducto entre otras, por las siguientes razones:

a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.

- Por no estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- Por no 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.
- Por razones de disponibilidad técnica.

b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.

c) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

- Cuando su prestación pueda generar riesgos para los derechos de la comunidad.
- Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a LA CORPORACIÓN prestar el servicio en determinadas zonas.

**CLÁUSULA DÉCIMA. Conexión y propiedad de las conexiones domiciliarias:** El acceso al servicio se hará mediante las conexiones aprobadas por LA CORPORACIÓN. Las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán de propiedad de quien los hubiere pagado si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente CCU que se refieran a esos bienes.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las cámaras o cajillas se deberán instalar de acuerdo con las normas técnicas establecidas por LA CORPORACIÓN y serán ubicadas en un lugar que permita la lectura de manera conveniente. La modificación del lugar de ubicación de las cajillas será por cuenta del suscriptor o usuario.

### CAPITULO III

#### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. Obligaciones de LA CORPORACIÓN:** En virtud del presente CCU, LA CORPORACIÓN se obliga a:

1. Suministrar continuamente el servicio público domiciliario de agua potable de buena calidad y de manera continua 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 que regulan el servicio, a través de las redes autorizadas, una vez sea técnicamente posible para LA CORPORACIÓN y de parte del suscriptor se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso e instalación al sistema, es decir cuando se haya: realizado la conexión del servicio y el suscriptor haya pagado los costos de conexión. Los costos de conexión, instalado el medidor, pagado la tarifa de conexión y otorgado un título valor para garantizar el pago de las facturas, cuando LA CORPORACIÓN lo requiera.
2. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley y dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora o el organismo competente para ello, con atención a la capacidad técnica y financiera de LA CORPORACIÓN.
3. Facturar el servicio de acueducto con los parámetros y en los periodos señalados por la ley o por la Comisión Reguladora. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en los periodos anteriores o en la de los suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o en aforos individuales. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA CORPORACIÓN no podrá 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 reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura señalada para el primer vencimiento.
4. Ayudar al Suscriptor o Usuario a detectar el sitio y 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. cuando así sea solicitado formalmente ante LA CORPORACIÓN.
5. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
6. Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abordarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.



7. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando LA CORPORACIÓN tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, LA CORPORACIÓN podrá cobrar los gastos en que incurra a la tarifa aprobada para la misma.
8. Entregar las facturas conforme a lo establecido en la cláusula décimo novena de este contrato.
9. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
10. 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 del Decreto-Ley 019 de 2012 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.
11. 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.
12. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, en los términos del artículo 137.3 de la ley 142 de 1994.
13. 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.
14. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por las autoridades competentes.
15. Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio.
16. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones

17. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.

18. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. Obligaciones del Suscriptor o Usuario:** En virtud del presente CCU el suscriptor o usuario se obliga a:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para LA CORPORACIÓN o los demás miembros de la comunidad. Tampoco podrá ensanchar, reconstruir o reemplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a LA CORPORACIÓN con quince (15) días de antelación; LA CORPORACIÓN responderá en un término no superior a quince (15) días, en todo caso se aplicarán las tarifas correspondientes al nuevo uso.
2. Pagar el valor facturado por concepto de la prestación de los servicios y demás obligaciones pecuniarias a su cargo autorizadas legalmente, dentro de los plazos establecidos en las respectivas facturas. Igualmente debe hacer el pago por conexión y pagar los excedentes cuando haya cambiado el uso, de acuerdo a la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes y en el momento en que LA CORPORACIÓN lo estipule.
3. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de las estructuras y los equipos de medida a los funcionarios de LA CORPORACIÓN o a quienes ella faculte para tal fin, quienes contarán con una identificación que los acredite para realizar la labor. El usuario deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor.
4. Permitir el acceso al inmueble, al personal de LA CORPORACIÓN o a quienes ella faculte con el fin de efectuar la revisión técnica de las instalaciones internas, así como para suspender o cortar el servicio. Para estos efectos, la persona que realice la revisión o lectura deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor o usuario sobre el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
5. Permitir a LA CORPORACIÓN el retiro, cambio, revisión o reparación de acometida y medidor cuando ésta no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras.
6. Informar de inmediato a LA CORPORACIÓN 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.

7. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
8. Dar aviso a la EMPRESA sobre la existencia de fallas o daños en el servicio cuando éstos se presenten.
9. Eliminar la causa de suspensión o corte del servicio cuando tenga como origen causas imputables al suscriptor o usuario y pagar los costos de revivida o reconexión en los que tenga que incurrir LA CORPORACIÓN, al igual que satisfacer las demás sanciones previstas.
10. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por LA CORPORACIÓN, en concordancia con la Reglamentación vigente expedida por la autoridad competente. Será de cuenta del Usuario velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos accesorios e igualmente reparar y reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. LA CORPORACIÓN podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio.
11. Efectuar el mantenimiento reparación y reposición de las redes, equipos y elementos que integran la acometida, las cuales son de su propiedad, al igual que las redes internas de su inmueble.
12. Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto, cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos o el inmueble se encuentre por encima de la cota de servicio.
13. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Es deber del suscriptor o usuario mantener las condiciones que garanticen el fácil acceso de los funcionarios de LA CORPORACIÓN, por lo tanto, no podrá instalar elementos que impidan o dificulten dicho acceso.
14. Vincularse como miembro de LA CORPORACIÓN, y cumplir con los respectivos deberes en especial de participar en las asambleas ordinarias y extraordinarias que sean convocadas.
15. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando LA CORPORACIÓN lo requiera.

16. Actualizar sus datos personales para que el prestador emita la facturación del servicio conforme a lo requerido en la Ley.
17. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de LA CORPORACIÓN.
18. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. Derechos de las partes en el CCU:** Sin perjuicio de las facultades de que trata la cláusula siguiente, se entienden incorporados en el CCU los derechos que, a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, se encuentran consagradas en la Ley 142 de 1994 y los decreto 302 de 2000, 299 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. Facultades de la EMPRESA:** En virtud del CCU, LA CORPORACIÓN queda facultada para:

1. Cobrar el valor de los servicios, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
2. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro para la verificación.
3. Imponer las cargas pecuniarias especiales, legalmente establecidas cuando el Suscriptor o Usuario incumpla en todo o en parte tanto el CCU como la normatividad vigente para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.
4. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normatividad vigente.
5. Realizar las revisiones técnicas de las instalaciones interiores de acueducto a que haya lugar, incluyendo los equipos de medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario.
6. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

7. Ejercer las acciones de cobro prejurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
8. Las demás que le sean otorgadas por la ley.

**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 presente contrato y en la normatividad vigente.
3. A obtener la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de LA CORPORACIÓN. En ningún caso habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo, por cada equipo de micromedición por USUARIO.
4. A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
5. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
10. A reclamar cuando el LA CORPORACIÓN aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
11. 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.
12. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

## CAPITULO IV MEDICION DEL CONSUMO Y FACTURACION:

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. Medición:** El consumo por el servicio de acueducto, será objeto de medición por parte de LA CORPORACIÓN, mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado.

LA CORPORACIÓN determinará el sitio de instalación del medidor.

**PARÁGRAFO.** Solo podrán instalarse medidores de consumo de agua potable suministrados u homologados por LA CORPORACIÓN, que cumplan con las condiciones técnicas requeridas por ésta.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. Unidad de medidor y excepciones:** En general cada suscriptor o usuario deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las excepciones permitidas en las normas que regulan la materia o en el presente CCU.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. Instalación y retiro de medidores:** La adquisición, instalación y sustitución de los medidores es responsabilidad del Suscriptor o Usuario. LA CORPORACIÓN se reserva el derecho de instalar y retirar los medidores, por cuenta del Suscriptor o Usuario, en el evento de renuencia de éste para cumplir sus obligaciones o suspender el servicio, en los términos del presente CCU.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad de cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, se tendrá por renuente y, en consecuencia, LA CORPORACIÓN podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. Imposibilidad de medición:** Cuando sin culpa de las partes, durante un período de facturación no resulte posible medir con instrumentos que garanticen la medida correcta de los consumos de los servicios de acueducto o se establezca la existencia de fugas imperceptibles, LA CORPORACIÓN podrá establecer el valor a facturar utilizando uno cualquiera de los siguientes métodos:

1.- Con base en los consumos normales promedios del mismo suscriptor durante los últimos tres (3) períodos de facturación, si éste hubiese estado recibiendo los servicios en ese lapso y hubiera existido la medición con instrumentos.

2.- De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores, medidos con instrumentos, de la misma o de otras personas prestadoras de servicios públicos, durante los últimos tres períodos de facturación, si el número y las actividades de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros

suscriptores, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

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

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. Factura:** En la factura LA CORPORACIÓN cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales, las multas impuestas por LA CORPORACIÓN y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento. Éstas tendrán como mínimo la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. La dirección del inmueble o el código, cuando el bien es rural.
3. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
4. El período de facturación del servicio (mes facturado) y fecha de expedición de la factura.
5. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
6. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
7. 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.
8. El consumo en unidades físicas de las últimas seis (6) facturaciones. En su defecto deberá aparecer el promedio del consumo de unidades correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses.
9. 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.
10. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA. Intereses por mora:** En caso de mora en el pago de los servicios, LA CORPORACIÓN podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos. Para los usuarios residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás usuarios la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

**PARÁGRAFO.** Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del usuario, o cuando este se encuentre en mora, LA CORPORACIÓN podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. Lugar de entrega de la factura:** LA CORPORACIÓN entregará la factura en la dirección o correo electrónico registrados del inmueble. En las zonas en las que no pueda entregarse directamente en el domicilio del usuario, la factura deberá ser reclamada por éste en la sede u oficina de LA CORPORACIÓN.

**PARÁGRAFO 1.** LA CORPORACIÓN podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los usuarios, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

**PARÁGRAFO 2.** El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida, no exonera al usuario del pago. Para el efecto, el usuario debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de LA CORPORACIÓN, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. Cobro de tarifas adeudadas por la prestación del servicio:** Las deudas derivadas de la ejecución del presente CCU podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por la CORPORACIÓN y firmada por el representante legal de la misma, o su delegado, acompañada del respectivo CCU, prestará mérito ejecutivo.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. Modificaciones:** Cualquier modificación que se introduzca al contrato, por parte de LA CORPORACIÓN, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporado al mismo y deberá ser notificado en la factura o a través de amplia circulación, dentro de los quince (15) días siguientes de haberse efectuado.

## **CAPITULO V**

### **CONTINUIDAD DEL SERVICIO, EXCEPCIONES A LA CONTINUIDAD Y CONSECUENCIAS JURÍDICAS:**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. Continuidad en el servicio:** LA CORPORACIÓN prestará el servicio de manera continua y permanente, salvo las excepciones que se consagran en este CCU.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. Suspensión del servicio:** LA CORPORACIÓN podrá proceder a la suspensión del servicio de acueducto, sin que se derive responsabilidad alguna, por las siguientes causales:

1.- **Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre que convengan en ello LA CORPORACIÓN y los terceros que pueden resultar afectados o, si lo solicita LA CORPORACIÓN, 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, al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún usuario, si LA CORPORACIÓN no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

**2.- Suspensión en Interés del Servicio:** Es la suspensión que efectúa LA CORPORACIÓN para:

- a) Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los usuarios.
- b) Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el usuario pueda hacer valer sus derechos.
- c) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- d) Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
- e) Por emergencia declarada de la autoridad competente.
- f) Por orden de autoridad competente.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** LA CORPORACIÓN deberá informar a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor que impida esa comunicación.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los eventos citados no constituyen falla en el servicio.

**3.- Suspensión por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento del CCU imputable al suscriptor o usuario podrá darse por las siguientes causales:

- a) La falta de pago de dos (2) períodos consecutivos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación. No obstante, lo anterior, LA CORPORACIÓN podrá emitir facturas por concepto de las sumas adeudadas, los intereses por mora y las demás sumas a que haya lugar por un término de cinco (5) meses adicionales.  
Durante este tiempo el usuario podrá cancelar las sumas adeudadas con el fin de obtener la reinstalación del servicio. En caso de existir reclamación o recurso, el usuario deberá pagar los valores no incluidos en dicha actuación.
- b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización del prestador.
- c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con el prestador.
- d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización del prestador.
- e) Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.

- f) Conectar equipos sin autorización de LA CORPORACIÓN al sistema de acueducto o a las instalaciones internas y que afecten la prestación del servicio.
- g) Aumentar o disminuir, sin autorización previa de LA CORPORACIÓN, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
- h) Dañar, retirar, reubicar o desmontar el aparato de medida sin autorización expresa de LA CORPORACIÓN; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
- i) Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
- j) Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- k) Interferir en la instalación, utilización, operación o mantenimiento de redes, medidores y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de LA CORPORACIÓN o del usuario.
- l) Impedir a los funcionarios, autorizados por LA CORPORACIÓN y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- m) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- n) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.
- o) Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el usuario obligado a obtener la respectiva licencia.
- p) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por LA CORPORACIÓN con cualquier otra fuente de agua.
- q) Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente.
- r) La falta de medición del consumo por acción u omisión del usuario.
- s) Cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** En caso de suspensión, LA CORPORACIÓN informará al suscriptor o usuario y dejará en el inmueble constancia de dicho acto mediante el acta correspondiente, indicando la causa de la suspensión.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. Restablecimiento del servicio en caso de suspensión:** Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen los costos de reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar de conformidad con las tarifas vigentes al momento de la ejecución de las actividades.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, LA CORPORACIÓN se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reinstalación.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. Terminación del contrato y corte del servicio:** LA CORPORACIÓN podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

- a) No pagar el precio del servicio en la fecha definida en la factura para el corte, salvo que el usuario hubiese interpuesto reclamación o recurso. Se procederá con el corte del servicio cuando se acumulen cuatro (4) períodos de facturación sucesivos sin que se cancelen las sumas facturadas. A partir del vencimiento LA CORPORACIÓN no emitirá más facturas.
- b) Por reincidencia en una de las causales de suspensión del servicio, previstas en la Cláusula Vigésima Quinta. Suspensión del Servicio, dentro de un periodo de dos (2) años.
- c) Por solicitud del usuario, siempre que no afecte a terceros y presente la solicitud con dos (2) meses de anticipación.
- d) Por solicitud de la autoridad competente.
- e) Por solicitud del usuario cuando LA CORPORACIÓN incurra en falla en la prestación del servicio, que dé lugar a la resolución del contrato.
- f) Encontrar que se ha adulterado o falsificado la factura de cobro o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.
- g) La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA CORPORACIÓN a realizar los cobros a que haya lugar.
- h) La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- i) Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión provisional.
- J) Por mutuo acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello LA CORPORACIÓN y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita LA CORPORACIÓN, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

**PARÁGRAFO:** Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún usuario, si LA CORPORACIÓN no ha recibido oposición, se terminará el contrato procederá con el corte definitivo del servicio.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. Efectos de la terminación:** En este evento LA CORPORACIÓN pondrá fin al suministro del servicio y retirará las acometidas y medidores del inmueble. Para obtener nuevamente el servicio, deberá adelantar todos los trámites necesarios como si fuera un nuevo usuario.

## **CAPITULO VI**

### **INDEMNIZACIONES Y CARGAS PECUNIARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES POR PARTE DEL USUARIO:**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. Hechos que determinan las indemnizaciones o cargas pecuniarias y su monto:** Además de la posibilidad que tiene LA CORPORACIÓN de suspender o cortar el servicio de acueducto en los términos establecidos en las Cláusulas Vigésima Quinta y Vigésima Séptima, el suscriptor o usuario deberá indemnizar a LA CORPORACIÓN por el uso irregular de los servicios según las siguientes fórmulas:

- 1.- Por cada metro cúbico facturado a tarifa inferior por causas imputables al usuario, se cobrará el reajuste correspondiente más los intereses de mora sobre el mencionado reajuste. Así mismo, se cobrará la diferencia entre las tarifas vigentes de conexión, si es del caso.
- 2.- Por aumentar el diámetro de la acometida sin autorización de LA CORPORACIÓN, se cobrará la diferencia existente entre el valor de la tarifa de conexión vigente para la acometida nueva y la tarifa de conexión vigente para la acometida original.
- 3.- Por adulterar las conexiones, acometidas o aparatos de medición; o por retirar el aparato de medición; o intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida o dificulte su lectura; o por alterar su normal funcionamiento, se cobrará el valor equivalente a la liquidación del volumen correspondiente a la diferencia entre el consumo calculado y el consumo facturado. A estos valores se les aplicarán los respectivos intereses de mora causados.
- 4.- Por utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas, se cobrará un valor equivalente a la liquidación del volumen correspondiente a la diferencia entre el volumen calculado y el consumo facturado. A estos valores se les aplicarán los respectivos intereses de mora causados. LA CORPORACIÓN podrá, así mismo, cobrar el valor del cargo fijo por cada una de las acometidas fraudulentas durante el tiempo en que estuvieron activas.
- 5.- Por efectuar sin autorización de LA CORPORACIÓN una reconexión cuando el servicio se encuentra suspendido por mora, se cobrará un recargo del treinta por ciento (30%) sobre el valor adeudado a LA CORPORACIÓN al momento de la reconexión no autorizada.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** De no ser factible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de las anomalías de que tratan los numerales 1 a 4 del presente artículo, se presumirá que ésta duró doce (12) meses y sobre este término se calculará el valor de las indemnizaciones. El suscriptor o usuario podrá probar ante LA CORPORACIÓN el tiempo de duración de la adulteración, para que se reliquide el valor de la indemnización de modo que cobije solo el tiempo real.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En todo caso LA CORPORACIÓN, además de los anteriores cobros, liquidará y cobrará los valores correspondientes a los costos operativos necesarios en que tenga que incurrir para la suspensión o corte del servicio, así como para el restablecimiento del servicio, y las liquidaciones se efectuarán en cada caso con las respectivas tarifas de acueducto que correspondan a cada período liquidado, según la clase de uso del predio.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Para efectos de determinar el valor a pagar por concepto de indemnización, LA CORPORACIÓN deberá tener en cuenta los consumos generados a partir de otras fuentes, siempre que exista plena prueba sobre la realidad de su existencia.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA. Procedimiento para la Imposición de las cargas pecuniarias indemnizatorias:** Cuando la causal invocada para efectuar la suspensión o corte del servicio de acueducto tenga previsto el cobro de las cargas pecuniarias indemnizatorias de conformidad con lo previsto en la cláusula precedente, LA CORPORACIÓN se sujetará al siguiente procedimiento:

- 1.- Detectada la irregularidad que constituye causal de suspensión o corte de los servicios de acueducto y que además debe ser indemnizada, el funcionario que realiza la visita elaborará el acta y recaudará la mayor cantidad de pruebas posibles y dejará copia del acta en el predio, en donde consten las anomalías encontradas, procurando que le sea firmado el recibido de la misma por parte de la persona que atiende la visita o en su defecto por un testigo.
- 2.- Con base en la información contenida en el acta de la visita, LA CORPORACIÓN realizará la liquidación de la indemnización a que haya lugar teniendo en cuenta los mecanismos previstos en el presente CCU y notificará al suscriptor o usuario del contenido de la misma mediante la inclusión de su valor en la correspondiente factura.
- 3.- Contra la factura en donde se incluya el valor de la liquidación, el usuario podrá intentar la reclamación a que haya lugar, así como los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, en los términos previstos en el presente CCU.
- 4.- El suscriptor o usuario tendrá derecho a realizar el pago de las indemnizaciones y demás valores antes de que se produzca la facturación, pero este hecho no implica necesariamente la renuncia por parte del mismo a la posibilidad de interponer los recursos que legalmente procedan contra los valores cobrados.

## **CAPITULO VII**

### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES:**

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos:** El Suscriptor o Usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y recursos ante LA CORPORACIÓN y a que ésta le notifique en debida forma la correspondiente respuesta. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho código o 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. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas destinadas para la atención al usuario, pero, en todo caso, las quejas relativas a consumos o facturación deberán indicar específicamente la vigencia o período de la inconformidad y el valor reclamado o cantidad de metros cúbicos que motivan la inconformidad.

En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA CORPORACIÓN.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. Notificaciones:** Las actuaciones que decidan las peticiones, quejas, reclamos y recursos deberán constar por escrito y se notificarán en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. 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 telefónico 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.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO:** 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.

## **CAPITULO VIII DISPOSICIONES FINALES:**

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. Régimen del contrato:** Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, las Cláusulas especiales que se pacten con los usuarios y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.

**PARÁGRAFO.** La modificación de la normatividad del presente contrato se entenderá incluida en el mismo, cuando sean normas de obligatorio cumplimiento desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva y se haya efectuado la publicidad de que trata la Ley.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. Cesión del CCU:** Se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del derecho de dominio o sustitución del derecho de posesión o tenencia del inmueble o de la parte de éste al cual se le suministran el servicio público de acueducto, salvo que las partes dispongan otra cosa. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a LA CORPORACIÓN la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre.

La cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación requeridos para disfrutar del servicio.

Cuando por división del inmueble, alguna de las partes que goce del servicio de acueducto 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.

El presente Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) actualizado, es aprobado por la Junta Directiva de la Corporación el día ---- del mes de ----- de 2024 y reemplaza en todas sus partes los anteriores.

En constancia de lo anterior, suscribo el presente contrato:

---

**JORGE HERNÁN TORO ZULUAGA**  
**Representante Legal**  
**Corporación Acueducto Trespuertas Guayabito.**