CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPITULO I

DEFINICIONES Y ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO -CSP-

CLÁUSULA PRIMERA. Definiciones: Para los efectos del presente contrato y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las normas modificatorias, complementarias y reglamentarias de dicha ley, se entiende que las siguientes expresiones significan:

1.-	**EMPRESA (Persona prestadora)**	Es la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MELGAR EMPUMELGAR E.S.P**
2.-	**Acometida.**	**DE ACUEDUCTO:** Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al 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 o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general Incluido éste. **DE ALCANTARILLADO:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria de la red local del servicio público y llega Hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector de la red local.

3.- Acometida clandestina O fraudulenta. Acometida de acueducto o alcantarillado no autorizada por la EMPRESA.

4.- Asentamiento Subnormal. Es conectada de forma no autorizada por no estar integrada totalmente a la Estructura formal urbana.

5.- Caja de Inspección. Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus Respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.

6.- Cámara o cajilla del registro. Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida de agua potable y la instalación domiciliaria y en la que se Instala el medidor y sus accesorios.

7.- Conexión. Son las actividades, obras y operaciones realizadas por la EMPRESA o autorizadas por ésta, para proporcionar a un Inmueble el servicio de acueducto y/o alcantarillado.

8.- Conexión errada de alcantarillado. Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas Lluvias sobre la red local de aguas residuales.

9.- Conexión Temporal. Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la EMPRESA por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

10.- Corte del servicio. La desconexión de un inmueble del servicio, con pérdida del derecho a obtenerlo, por las causas de incumplimiento establecidas en la ley, y de modo especial en este contrato, desde la red local. Respecto del servicio de acueducto, implica el retiro de la acometida y del medidor.

11.- Derivación Fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizado por la EMPRESA.

12.- 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^3) mensuales.

Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m^3) 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.

13.- Factura de servicios públicos

Es la cuenta que la EMPRESA entrega o remite al usuario por concepto del consumo en un lapso determinado y demás servicios Inherentes en desarrollo del presente contrato.

14.- Facturación Provisional

Es el cobro que se realiza a un usuario ubicado en sitios que exista imposibilidad técnica, legal o inconveniencia para la prestación regular del servicio. Esta facturación se realiza periódicamente con base en un consumo estimado.

15.- 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.

16.- 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.

17.- Independización del servicio.

Nuevas acometidas que autoriza la EMPRESA para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo el cumplimiento de lo establecido en este CSP.

18.- Inmueble

Bien que cumple con las condiciones del Código Civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros Usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.

19.- Inquilinato.

Edificación ubicada en los estratos bajo-bajo (1), bajo (2) y medio bajo (3) con una entrada común desde la calle, adaptada o transformada para alojar varios hogares que comparten servicios.

20.- Instalaciones domiciliarias o internas

DE ACUEDUCTO 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.

DE ALCANTARILLADO conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y Ventilación de los residuos líquidos instalado en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado de aguas negras y lluvias. En conjuntos residenciales conformados por varias unidades independientes, habrá una caja de inspección general ubicada en la entrada del conjunto hasta dónde llega la red local de alcantarillado.

21.- Instalaciones legalizadas

Son aquellas que han surtido todos los trámites exigidos por la EMPRESA y han sido recibidas por ella. Tienen medición, bien sea individual o colectiva, la cual se realiza periódicamente y su facturación depende de la medición realizada. Del mismo modo tienen vigente un CSP.

22.- Instalaciones no legalizadas Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la EMPRESA y que pueden tener o no tener medición Individual.

23.- Medidor. Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua Potable provista por la EMPRESA. 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; **general o totalizador** si mide los consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tienen propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble, o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o conjuntos residenciales multifamiliares cerrados; **de control**, si el aparato es de propiedad de la **EMPRESA** y se emplea para verificar o controlar de manera temporal o permanente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario.

24.- Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

25.- Nuevo servicio por fuera de la jurisdicción El que se presta por fuera del área de jurisdicción de la EMPRESA en desarrollo de un contrato con persona natural o jurídica que lo Solicite.

26.- Período de facturación. Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran en la factura. Para efectos del presente contrato es mensual o bimestral según lo determine la EMPRESA.

27.- Petición. Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido a la EMPRESA para solicitar, en interés particular o general, una actuación o acuerdo relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la EMPRESA respecto de uno o más suscriptores en particular.

28.- Queja. Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

29.- Reclamación. Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la EMPRESA revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la ley 142 de 1994 y en las demás normas que se dicten, relacionadas con la materia.

30.- Reconexión o Revivida. Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había cortado.

31.- Recurso. Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Abarca el recurso de reposición y, en algunos casos, el de apelación.

32.- Red Interna. Sinónimo de instalación domiciliaria.

33.- Red Local. **DE ACUEDUCTO** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles. de **ALCANTARILLADO SANITARIO** sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles. de **ALCANTARILLADO PLUVIAL** sistema de conducción de aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en las vías y zonas públicas. de **ALCANTARILLADO COMBINADO** sistema de evacuación y transporte de aguas lluvias y residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. La construcción de estas redes se hará siguiendo los parámetros establecidos por las normas vigentes sobre la materia.

34.- Red matriz o primaria De acueducto. Es el conjunto de tuberías y equipos que conforma la malla principal del servicio de acueducto de una población y que Distribuye el agua procedente de la planta de tratamiento o de los tanques a las redes secundarias.

35.- Red matriz o Primaria De alcantarillado. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforma la malla principal de drenajes de aguas negras y lluvias de una población y que recibe el agua procedente de las redes secundarias y las transporta hasta las estaciones de bombeo, plantas de tratamiento o disposición final.

36.- Red de distribución acueducto y red alcantarillado. Es el conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias y de las acometidas de alcantarillado de los inmuebles hasta la red matriz respectiva.

37.- Reinstalación o revivida Restablecimiento del servicio a un predio al que se le había Suspendido.

38.- Registro de corte. Válvula instalada en la cajilla antes del medidor, de operación exclusiva de la EMPRESA, que será cerrada en caso de suspensión del servicio.

39.- Registro de rueda o de bola. Válvula instalada después del medidor para la operación del usuario, en caso de requerir trabajos de mantenimiento o reparación en las redes interiores.

40.- Saneamiento básico. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

41.- Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio y a actividades similares, como depósitos, oficinas de profesionales, consultorios, etc.

42.- Servicio de agua en bloque. Es el servicio que se presta por la EMPRESA a entidades públicas o privadas que distribuyen o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

43.- Servicio especial. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden, o que éstas últimas hayan participado en su constitución. También se incluyen las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. La EMPRESA expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría de servicio.

44.- Servicio industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación de bienes o de otro orden.

45.- Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel, a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

46.- Servicio provisional. Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

47.- Servicio público domiciliario de acueducto. Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición, así como las actividades complementarias de que trata la Ley 142 de 1994, de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua.

48.- Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección municipal de residuos líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta definición a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

49.- Servicio regular. Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

50.- Servicio residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

51.- Servicio temporal. Es el que se presta a obras en construcción y espectáculos públicos no permanentes y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la EMPRESA.

52.- Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

53.- Suscriptor potencial. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

54.- Suspensión. Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en este CSP o en cualquiera de las normas vigentes relativas a los servicios públicos domiciliarios.

55.- Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato. Son las personas que habitan o utilizan un inmueble, que son consumidores del servicio que se presta en virtud del presente contrato, pero que no son sus suscriptores o usuarios obligados por el CSP.

56.- 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. El usuario está sometido a las reglas de este CSP.

57.- Usuarios especiales del servicio de Alcantarillado. Es todo aquel usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes en caudales superiores a los máximos establecidos por la EMPRESA y/o que contengan sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las contempladas en el artículo 74 del decreto 1594 de 1984, o las normas que lo complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

58.- Unidad independiente. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

59.- Unidades inmobiliarias cerradas. Son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten instalaciones técnicas, zonas verdes o de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios vigilancia, mantenimiento y mejoras.

60.- Unidad habitacional. Unidad independiente, destinada principalmente a vivienda y que consta como mínimo de una habitación, un baño y cocina.

61.- Unidad no habitacional Unidad independiente, cuyo uso principal es institucional, oficial, comercial o industrial.

CLÁUSULA SEGUNDA. Partes en el contrato: Son partes en el contrato de servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, en adelante CSP, por una parte la Empresa de Servicios Domiciliarios de Melgar EMPUMELGAR -ESP- (La EMPRESA) y por la otra el Suscriptor y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble determinado en el anexo 1, 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 CSP y son solidarios con el propietario en sus obligaciones y derechos emanados del mismo, en los términos previstos en la ley.

La EMPRESA celebrará el CSP para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado con cualquier persona capaz, propietaria de un inmueble o que demuestre por alguno de los medios probatorios su posesión, tenencia o simple habitación del inmueble o una parte de él, siempre que el inmueble o la parte respectiva, reúnan las condiciones de acceso aquí previstas.

PARÁGRAFO. Cuando la EMPRESA incumpla su obligación de suspender el servicio de acueducto y alcantarillado al predio en el cual el suscriptor o usuario haya dejado de pagar oportunamente los servicios durante dos períodos consecutivos de facturación, en el evento de ser la facturación bimestral o tres períodos de ser ésta mensual, se extinguirá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula y, en consecuencia, solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores a los citados dos períodos de facturación, contra el beneficiario real del servicio.

CLÁUSULA TERCERA. Objeto del CSP: Por el presente CSP, la EMPRESA se obliga a prestar al suscriptor o usuario los servicios de acueducto y/o de alcantarillado, a cambio de un precio o tarifa determinada de conformidad con la reglamentación vigente, en el inmueble identificado en el anexo 1. La EMPRESA se reserva el derecho de abstenerse de prestar el servicio cuando las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la EMPRESA se lo impidan.

PARÁGRAFO. Cualquier cambio en el uso del predio o modificación del inmueble deberá ser informado por el suscriptor o usuario a la EMPRESA, para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

CLÁUSULA CUARTA. Vigencia del CSP: 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 CSP o en la Ley.

CLÁUSULA QUINTA. Naturaleza jurídica y régimen legal del CSP. El CSP 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 EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, la Ley 142 de 1994 y de manera concordante con ésta, el Reglamento de Usuarios, 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 o usuario, se aplicará el régimen de las obligaciones reales.

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

CAPITULO II

ACCESO AL SERVICIO

CLÁUSULA SEXTA. **Solicitud:** Para obtener el servicio de acueducto y alcantarillado será necesario presentar una solicitud ante la EMPRESA indicando el solicitante su condición de dueño, poseedor, tenedor o usuario del inmueble.

CLÁUSULA SÉPTIMA. **Condiciones de la solicitud:** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse, en las oficinas de la EMPRESA, de manera verbal o por escrito en formulario que se suministrará de manera gratuita, por correo o por otros medios siempre que de ella se logre establecer inequívocamente:

a) La voluntad del solicitante de obtener la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para un inmueble plenamente identificado por su dirección y ubicación.

b) Que el solicitante cumple con las condiciones previstas en el presente CSP.

c) La naturaleza de las actividades a las que está destinado el inmueble, con el fin de estimar el consumo a que daría lugar, la clase de uso y el número de unidades independientes.

d) La EMPRESA dejará constancia de la recepción de la solicitud, diligenciará el formulario preparado para el efecto, en el evento de que tal formulario no haya sido diligenciado por el solicitante, y definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones previstas en el presente CSP. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional, este hecho interrumpe el término hasta tanto se practique la prueba o se allegue el informe o documento requerido. Cuando la solicitud de conexión implique estudios particularmente complejos, la EMPRESA cobrará al interesado su costo, justificado en detalle, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

e) El peticionario podrá desistir de su solicitud comunicando esa determinación, por escrito a la EMPRESA, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud. El desistimiento oportunamente comunicado será aceptado por la EMPRESA y no dará origen a costo o indemnización alguna para el peticionario. El desistimiento extemporáneo dará derecho a la EMPRESA a cobrar los gastos en que haya incurrido para atender la solicitud.

En todo caso el término para dar respuesta al suscriptor potencial nunca podrá ser superior a cuarenta (40) días hábiles y si la respuesta es negativa a la solicitud, ésta será siempre motivada y fundamentada en razones técnicas.

CLÁUSULA OCTAVA. Celebración del CSP. El presente CSP se entiende celebrado desde el momento mismo en que la EMPRESA comunica al solicitante su disposición a prestarle el servicio, definiendo las condiciones uniformes y siempre que no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él. Del mismo modo se entenderá celebrado el CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CSP.

PARÁGRAFO PRIMERO: La iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar los cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que la EMPRESA indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración de CSP y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo. La EMPRESA suspenderá o eliminará el servicio cuando éste no haya sido obtenido en regular forma, salvo que consienta en la regularización del servicio con el lleno de los requisitos legales.

CLÁUSULA NOVENA. Conexión y propiedad de las conexiones domiciliarias: El acceso al servicio se hará mediante las conexiones aprobadas por la EMPRESA. 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 CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la EMPRESA construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas 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.

PARÁGRAFO: Las cámaras o cajillas se deberán instalar de acuerdo con las normas técnicas establecidas por la EMPRESA 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

OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA DÉCIMA. Obligaciones de La EMPRESA: En virtud del presente CSP, la EMPRESA se obliga a:

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 EMPRESA, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo No. 1, el cual forma parte integrante de este documento, a través de las redes autorizadas, una vez la EMPRESA haya realizado la conexión del servicio y el suscriptor haya pagado los costos de conexión. Los costos de conexión deberán ser cancelados dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la fecha en que la EMPRESA le notifica el valor de los mismos, salvo que ésta haya otorgado plazos para amortizar dicho valor y el beneficiario haya otorgado un título valor para garantizar las facturas.

2.- Recibir y transportar de manera permanente a través de las redes legalmente autorizadas, los residuos líquidos -aguas servidas y lluvias- provenientes del inmueble objeto de servicio, comprometiéndose a transportar y realizar la disposición final de los mismos, excepto en los casos en que la EMPRESA no preste dicho servicio por no contar con redes o porque el usuario tiene otros medios de disposición de aguas residuales. La EMPRESA se abstendrá de recibir y aceptar los residuos que no se ciñan a las características previstas para la clase de uso autorizada por la EMPRESA.

3.- Otorgar la garantía por el plazo mínimo exigido por las normas vigentes para los equipos de medición que suministre directamente la EMPRESA. La EMPRESA podrá celebrar contratos con los proveedores de los equipos o con otros contratistas especializados de modo que ellos asuman directamente la garantía, sin perjuicio de su responsabilidad frente al usuario.

4.- Medir los consumos o, en su defecto, determinar el valor del consumo a facturar. Para el caso del **servicio de acueducto** con base en la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior cuando exista medidor y éste funcione correctamente; de no existir medición, el consumo a facturar se obtendrá con base en alguno de los procedimientos establecidos por la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen o adicionen. Para el caso del **servicio de alcantarillado**, y sin perjuicio de poder utilizar otras fórmulas para la medición o cálculo del efluente, el valor a facturar tendrá como base el consumo del servicio de acueducto, aplicándose las tarifas legalmente establecidas para el servicio de alcantarillado.

PARÁGRAFO: Salvo fuerza mayor, no se podrá facturar el servicio con base en el promedio de su consumo por más de dos (2) períodos si la facturación es bimestral o semestral, o cuatro (4) períodos si ésta es mensual.

5.- Facturar con la periodicidad establecida y de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que cobre al suscriptor, de acuerdo con los parámetros señalados por la ley 142 de 1994, o por las autoridades competentes. Enviar la factura en el período de facturación siguiente al que se factura y entregarla en la dirección registrada para su entrega, por lo menos, con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento, utilizando para ello los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna, de conformidad con lo previsto en la Cláusula Décima Novena.

Cuando se trate de la primera factura del consumo, el plazo para envío de ésta se amplía hasta noventa (90) días hábiles.

El cobro de la liquidación de los correspondientes valores de conexión, cuando estos valores correspondan al usuario por no haber sido cancelados previamente por el constructor, será incluido en la primera factura que se produzca del predio beneficiario de los servicios. En caso de existir financiación para el pago de los valores de conexión las cuotas correspondientes serán incluidas en la respectiva facturación, de manera discriminada.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento.

6.- Ayudar al Suscriptor o Usuario a detectar el sitio y causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble, cuando así sea solicitado formalmente ante la EMPRESA.

7.- En el momento de preparar la factura, investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.

8.- Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida cuando el suscriptor o usuario lo soliciten o cuando la EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, la EMPRESA podrá cobrar los gastos en que incurra a la tarifa aprobada para la misma.

9.- Suspender la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado cuando el usuario o suscriptor incumpla la obligación de pagar, vencidos los plazos fijados en la factura.

10.- Restablecer el servicio dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que la Empresa haya recibido noticia de que han desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado las cargas pecuniarias y demás gastos en que tenga que incurrir la EMPRESA para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.

11.- No suspender ni cortar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea la misma objeto de la reclamación o recurso.

12.- Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes del presente CSP.

13.- 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.

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 el Ministerio de Desarrollo.

15.- Disponer en la sede de la EMPRESA copias legibles de las condiciones uniformes del CSP y del Reglamento de Usuarios expedido por la EMPRESA. El CSP adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite.

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

17.- Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas que la adicionen y modifiquen.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. Obligaciones del Suscriptor o Usuario: En virtud del presente CSP 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 EMPRESA o los demás miembros de la comunidad.

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.

3.- Solicitar el duplicado de la cuenta, en caso de no recibirse, perderse o extraviarse la factura o cuenta. El hecho de no recibir la factura, no libera al usuario de la obligación de atender su pago.

4.- No cambiar las condiciones del inmueble receptor del servicio, afectando la prestación del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por la EMPRESA. El suscriptor deberá solicitar, con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a la EMPRESA para realizar cualquier cambio en las condiciones del inmueble. La EMPRESA dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles. No habrá lugar a incumplimiento cuando las modificaciones no interfieran con la prestación normal del servicio.

5.- No variar el uso del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado declarado o convenido con la EMPRESA, sin previa autorización de la misma. El suscriptor deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a la EMPRESA para realizar cualquier variación en el uso del servicio. La EMPRESA dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles.

6.- Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de las estructuras y los equipos de medida a los funcionarios de la EMPRESA 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 y la caja de desagüe domiciliario.

7.- Permitir el acceso al inmueble, al personal de la EMPRESA 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 de manera escrita sobre el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

8.- Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando se le conceda plazo especial para el pago o se le refinancien obligaciones en mora, de conformidad con la reglamentación de LA EMPRESA.

9.- Dar aviso a la EMPRESA sobre la existencia de fallas o daños en el servicio cuando éstos se presenten.

10.- 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 EMPRESA, al igual que satisfacer las demás sanciones previstas.

11.- Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de la EMPRESA, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor, gastos que en ningún caso pueden superar el equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la obligación.

12.- Pagar las indemnizaciones y cargas pecuniarias, incluidos intereses moratorios y los gastos de cobro prejurídico y coactivo, a que tenga derecho la EMPRESA, de acuerdo con las disposiciones vigentes y las estipulaciones del CSP.

13.- Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones interiores exigidas por parte de la EMPRESA, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio o para la seguridad de los habitantes del inmueble o terceros, así como asumir sus costos. Cada inmueble objeto del servicio deberá contar con elementos que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades durante por lo menos veinticuatro (24) horas sin servicio. Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio. Será responsabilidad de los beneficiarios del servicio velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques.

14.- Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la EMPRESA, en concordancia con la Reglamentación vigente expedida por el Ministerio de Desarrollo. 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 EMPRESA podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio. El usuario deberá informar a la EMPRESA, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca, cualquier cambio o modificación voluntaria o accidental que se produzca en los elementos de medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de la EMPRESA.

15.- Informar a la EMPRESA, por escrito, cualquier cambio en las condiciones del inmueble que puedan afectar el servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones y, si es del caso, independizar el servicio para cada unidad, efectuando la conexión correspondiente y celebrando un nuevo CSP de prestación del servicio para cada cual. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin el conocimiento de la EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio.

16.- Realizar el pago de los costos de conexión, cuando a ello haya lugar.

17.- Realizar la adecuación de redes internas cuando éstas no tengan los diámetros adecuados para la correcta prestación del servicio, o la renovación de dichas redes, asumiendo los costos que se generen, o autorizar a la EMPRESA para realizarla a su cargo. Todo cambio o adecuación en las redes internas requiere autorización previa de la EMPRESA.

18.- Realizar directamente, o permitir a la EMPRESA, el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio y cuando la EMPRESA lo exija por razones del servicio. La persona facultada por la EMPRESA deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal actividad.

19.- Permitir a la EMPRESA el retiro del medidor y de la acometida, en caso de que la EMPRESA lo requiera para el corte del servicio. La persona que realice tal actividad deberá contar con una identificación que lo acredite para realizarla.

20.- Mantener el correcto funcionamiento de los equipos e instalaciones interiores.

21.- No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios del sistema de acueducto y alcantarillado.

22.- Realizar oportunamente las adecuaciones necesarias en la edificación para separar las redes de alcantarillado de aguas lluvias, negras e industriales. Cada sistema deberá contar con cajas de inspección independientes, con sus tapas removibles.

23.- Informar a la EMPRESA sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos del aforo en el servicio de alcantarillado.

24.- Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

25.- Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto, cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos, así como equipos eyectores de aguas servidas cuando la red de alcantarillado no pueda recibir las aguas servidas o lluvias por gravedad, por estar el drenaje por debajo de la cota de la red.

26.- Informar de manera escrita cualquiera cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio.

27.- Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o aclaren.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. Derechos de las partes en el CSP: Sin perjuicio de las facultades de que trata la cláusula siguiente, se entienden incorporados en el CSP 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 TERCERA. <u>Facultades de la EMPRESA</u>. En virtud del CSP, la EMPRESA 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 CSP como la normatividad vigente para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

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 y alcantarillado 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 y coactivo de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.

8.- Las demás que le sean otorgadas por la ley.

CAPITULO IV

MEDICION DEL CONSUMO Y FACTURACION

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. Medición: El consumo por el servicio de acueducto, será objeto de medición por parte de la EMPRESA, mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado. La EMPRESA se reserva el derecho de exigir sistemas de medición de las descargas al alcantarillado, cuando ello sea técnicamente apropiado. También podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas, pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

La EMPRESA determinará el sitio de instalación del medidor.

PARÁGRAFO. Solo podrán instalarse medidores de consumo de agua potable suministrados u homologados por la Empresa, que cumplan, cuando menos, las siguientes condiciones:
Clase: Metrológica: "C".
Tipo: Velocidad Chorro Único o Múltiple

Diámetro Nominal:	DN 15 (1/2")	Longitud: 190 mm
Diámetro Nominal:	DN 20 (3/4")	Longitud: 190 mm
Diámetro Nominal:	DN 25 (1")	Longitud: 260 mm

Transmisión: Mecánica o magnética
Los medidores de diámetros mayores a DN 25 (1") tendrán las especificaciones que la Empresa determine en cada caso particular.

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 que se indican a continuación o que se establezcan en las normas vigentes.

1.- Las construcciones adaptadas para inquilinato y los asentamientos subnormales.

2.- Los inmuebles catalogados como multiusuarios.

3.- Los usuarios industriales, comerciales o institucionales autorizados por la EMPRESA para tener más de una acometida.

4.- Los usuarios con servicio provisional y/o con servicio temporal.

PARÁGRAFO PRIMERO. A petición de la mayoría de los usuarios o copropietarios y siempre que se encuentren a paz y salvo o hayan celebrado acuerdos de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización, la EMPRESA podrá independizar el servicio e instalar medidores individuales para inmuebles con multiusuarios. Las obras y demás costos que demande la independización será de cuenta de los usuarios.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En el caso de unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. Instalación y retiro de medidores: La adquisición, instalación y sustitución de los medidores es responsabilidad del Suscriptor o Usuario. La EMPRESA 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 CSP.

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 EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En el evento de retiro del medidor por la EMPRESA, ésta pondrá el aparato a disposición del Suscriptor o Usuario, por un término de dos (2) meses, para que lo reclame, comprometiéndose a no utilizarlo para propósitos fraudulentos. Al vencimiento del plazo, la EMPRESA podrá disponer de él sin responsabilidad alguna. Cuando la Empresa sustituya un medidor apto para su función, por otro, abonará al usuario, el valor del primero al del último, a precios vigentes, a menos que el usuario exija se le devuelva el medidor retirado. El usuario pagará a la Empresa la diferencia y los materiales derivados de las obras de cambio de medición, dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha del cambio.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. 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 y alcantarillado o se establezca la existencia de fugas imperceptibles, la EMPRESA 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.

4.- En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARÁGRAFO PRIMERO: A partir de la información que dé por escrito la EMPRESA al Suscriptor o Usuario, mediante la entrega de copia del acta de inspección o por comunicación posterior, sobre la detección de la fuga imperceptible, éste dispondrá de un plazo de dos (2) meses para la corrección de la falla y durante ese lapso se cobrará con base en los consumos normales promedios del mismo suscriptor durante los últimos tres (3) períodos de facturación. Vencido ese plazo, sin que se remedie la fuga, la EMPRESA cobrará el consumo registrado por el medidor, sin perjuicio de suspender el servicio por incumplimiento. Las fugas perceptibles deberán ser detectadas y corregidas por el usuario, quien deberá cancelar el consumo derivado de esta clase de fugas.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. Facturación. La factura que expida la EMPRESA deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

1.- El nombre de la Empresa de Servicios Públicos De Melgar Tolima, E.S.P.

2.- Nombre del suscriptor, número de cuenta contrato, dirección del inmueble receptor del servicio y dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro, unidades habitacionales y no habitacionales.

3.- Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.

4.- Período de facturación del servicio.

5.- El cargo por unidad de consumo, el cargo fijo y el cargo por costos de conexión si es pertinente.

6.- Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar.

7.- Lectura actual y anterior del medidor de consumo, 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.- La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.

9.- El valor de los subsidios y el de los factores de sobreprecio, si son procedentes, en los términos de la ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten.

10.- Valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la EMPRESA tenga derecho, siempre que estén relacionados con la prestación del servicio, especificando de manera precisa la razón de los mismos y siempre que se encuentren plenamente diferenciados de los que se originan del consumo y cargo fijo.

En las facturas expedidas por la EMPRESA, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados directamente o por otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. Periodicidad de la facturación. Las facturas se entregarán mensual o bimestralmente según lo determine la EMPRESA, dentro del período de facturación inmediatamente siguiente al que se factura, con por lo menos cinco (5) días hábiles de antelación a su vencimiento, mediante unos mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Cualquier modificación definitiva en la periodicidad de entrega de las facturas será informada a los suscriptores o usuarios con una antelación de por lo menos dos (2) meses.

Las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio y en la época indicada en el anexo 1, salvo que el suscriptor registre para estos efectos una dirección diferente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. Liquidación y facturación de consumos de inquilinatos y multiusuarios. Cuando solo exista un medidor, cada inquilino tendrá derecho a que se le facture su consumo del servicio de acueducto y alcantarillado, así: El consumo total del inquilinato se dividirá por el número de unidades familiares independientes que lo componen, con el propósito de encontrar el consumo familiar promedio, el cual se liquidará con las tarifas vigentes para el consumo individual; a lo anterior se le adicionará el valor que resulte de dividir el cargo fijo por el número de unidades.
Cuando solo exista un medidor, las cuentas de cobro de consumo de servicios públicos domiciliarios de edificios multifamiliares de apartamentos, urbanizaciones, condominios, parcelaciones, conjuntos cerrados, edificios de oficinas y todos los demás multiusuarios distintos a los inquilinatos y asentamientos subnormales serán liquidados así: El consumo total se dividirá por el número de unidades independientes que lo componen, con el propósito de encontrar el consumo unitario promedio, el cual se liquidará con las tarifas vigentes para el consumo individual; a lo anterior se le adicionará un cargo fijo para cada unidad. En el caso de copropiedades el consumo unitario se calculará con base en los coeficientes previstos en el respectivo reglamento de propiedad horizontal. Si no existiere medidor individual por causa imputable a la EMPRESA, al valor del consumo individual de cada usuario se adicionará el valor que resulte de dividir un cargo fijo por el número de unidades.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. Pago de las facturas: Las obligaciones que consten en las facturas que emita la EMPRESA por concepto del consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado y demás elementos inherentes al desarrollo del presente CSP, deben ser pagadas en forma conjunta y deberán ser canceladas íntegramente por el suscriptor o usuario, sin perjuicio del ejercicio de sus derechos de reclamación y queja.

El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago de la correspondiente factura dentro del plazo y en los lugares señalados en la misma. El pago realizado solo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada. Salvo disposición legal en contrario, ningún usuario será exonerado del cobro del servicio.

En las obligaciones derivadas o conexas con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, bastará el requerimiento de la EMPRESA a través de la factura, para que el suscriptor o usuario quede constituido en mora.

PARÁGRAFO PRIMERO: Todo suscriptor o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio y solicitar la corrección de los datos del predio.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de los servicios, la EMPRESA recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo. Igualmente, la EMPRESA recibirá por separado los pagos de períodos que no son objeto de reclamación. Cuando la reclamación o recurso se refiera al monto de la factura, el usuario deberá pagar oportunamente, cuando menos alguna de las cifras de que trata el numeral 6° de la Cláusula Trigésima Cuarta.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. Intereses de mora: En el evento en que el Suscriptor o Usuario incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de la EMPRESA y derivadas del CSP, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa máxima permitida según las disposiciones vigentes.

Los intereses de mora por falta de pago se aplicarán al valor de los servicios de acueducto y de alcantarillado y a los diferentes conceptos incorporados en cada factura, salvo que la EMPRESA haya aceptado reclamación por uno de ellos y el usuario se abstenga de cancelar el valor no discutido, caso en el que los intereses de mora se aplicarán únicamente a este valor no discutido.

La EMPRESA cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final ejecutoria sea desfavorable al usuario. Dichos intereses se aplicarán desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago, salvo que la Administración haya demorado injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de la mora durante ese tiempo, aportando las pruebas respectivas.

PARÁGRAFO: La imputación de pagos parciales, se someterá a las reglas del Código Civil, iniciando con los gastos de recaudo, luego a intereses de mora, intereses corrientes y el saldo a capital.

CAPITULO V

CONTINUIDAD DEL SERVICIO, EXCEPCIONES A LA CONTINUIDAD Y CONSECUENCIAS JURÍDICAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. Continuidad en el servicio: La EMPRESA prestará el servicio de manera continua y permanente, en las condiciones acordadas con el usuario y relacionadas en el anexo 1, salvo las excepciones que se consagran en este CSP.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. Suspensión del servicio: La EMPRESA podrá proceder a la suspensión del servicio de acueducto y alcantarillado, 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 EMPRESA y los terceros que pueden resultar afectados o, si lo solicita la EMPRESA, 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 de la EMPRESA; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún usuario, si la EMPRESA no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2.- Suspensión en Interés del Servicio: Es la suspensión que efectúa la EMPRESA para:

a) Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamiento por fuerza mayor siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios, cuando las circunstancias lo permitan.

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 suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

PARÁGRAFO PRIMERO: La EMPRESA deberá informar a la comunidad o al usuario los términos y motivos de la suspensión de los servicios de acueducto y alcantarillado, 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 CSP imputable al suscriptor o usuario podrá darse por las siguientes causales:

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto. Se extinguirá la solidaridad entre los sujetos del contrato cuando la suspensión no se produzca dentro de dos (2) períodos consecutivos de facturación en mora, si la facturación es bimestral o tres (3) períodos de facturación, si ésta es mensual.

Además de la suspensión, la EMPRESA se reserva el derecho de reportar al usuario en mora a la Central de Información Financiera.

No procederá la suspensión del servicio por la presente causal, cuando la EMPRESA:

1.- Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.

2.- Entregó de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado.

3.- No facturó el servicio prestado.

Si la EMPRESA procede a la suspensión del servicio estando incursa dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

b) Cancelar una factura 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.

c) Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas.

d) Dar a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado o al inmueble receptor de dichos servicios un uso distinto al declarado o convenido con la EMPRESA.

e) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la EMPRESA.

f) Proporcionar de manera permanente o temporal los servicios de acueducto y/o alcantarillado a otro inmueble o usuario diferente al beneficiario de los servicios.

g) Realizar cualquier modificación en la edificación o en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecten o pueda afectar el servicio, sin autorización previa de la EMPRESA.

h) Efectuar sin autorización de la EMPRESA la reconexión del servicio, cuando éste se le haya suspendido.

i) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.

j) 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.

k) Conectar equipos, sin autorización de la EMPRESA, al sistema de acueducto o de alcantarillado o a las instalaciones interiores que puedan afectar el funcionamiento del sistema.

l) Incumplir las obligaciones relativas ambientales vigentes sobre el manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos.

m) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios de acueducto y alcantarillado, sean de propiedad de la EMPRESA o de los suscriptores o usuarios.

n) Impedir a los funcionarios autorizados por la EMPRESA, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los mismos, siempre que se cumplan las reglas de acceso legítimo a bienes ajenos.

ñ) Tener defectuosas las instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado, así como la cajilla, la tapa y los demás elementos inherentes o accesorios a la red interna, incluidas cajas de inspección externas y sistemas de tratamiento, cuando la EMPRESA exija estas obras.

o) No efectuar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas que solicite la EMPRESA por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.

p) Abstenerse de realizar el traslado del equipo de medida, su reparación o cambio justificado del mismo, cuando así lo solicite la EMPRESA para garantizar una correcta medición, o impedir a la EMPRESA hacerlo.

q) No cumplir las normas sobre instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado, como volúmenes mínimos de almacenamiento, mantenimiento de tanques y la instalación y/o mantenimiento de los equipos de bombeo necesarios para el correcto funcionamiento.

r) Dar el urbanizador a un inmueble, un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o construir un inmueble careciendo de dicha licencia, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtenerla.

s) Impedir por acción u omisión, la medición del consumo.

t) Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio previstas en el anexo 1 del presente CSP o acordadas con la EMPRESA.

u) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la EMPRESA con cualquier otra fuente de agua.

v) Incumplir las demás obligaciones contenidas en el presente CSP.

Durante la suspensión ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termina la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la EMPRESA puede ejercer los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor o usuario.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. <u>Terminación del contrato y corte del servicio.</u> la EMPRESA 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 o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la EMPRESA, y el suscriptor, 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 terminación del contrato, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la EMPRESA; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún usuario o de haberla fijado en cartelera, si la EMPRESA 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 EMPRESA o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a la EMPRESA o a terceros las siguientes:

a) El atraso en el pago de tres (3) facturas consecutivas o más de los servicios.

b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en el punto tercero (3°) de la Cláusula precedente dentro de un período de dos (2) años.

c) La instalación de acometidas fraudulentas por dos (2) veces o más.

d) 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.

e) Adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

3.- Por el no pago oportuno en la fecha que la EMPRESA 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 o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la EMPRESA.

5.- Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la EMPRESA a realizar los cobros a que haya lugar.

6.- Por decisión unilateral del 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 el literal a) del numeral 2 y el numeral 3 de esta cláusula cuando la EMPRESA:

* 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.

* Entregue de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado.

* No facture el servicio prestado.

Si la EMPRESA procede al corte del servicio estando incursa dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. Reglas comunes a la suspensión y corte del servicio.

Las causales de suspensión y de corte que puedan ser imputadas a actuaciones dolosas o culposas del usuario o suscriptor originarán la suspensión o corte del servicio al inmueble a través de la acometida o acometidas autorizadas por la EMPRESA, así como el taponamiento de las demás que se encuentren beneficiando al mismo, siempre y cuando tales acometidas se encuentren bajo la responsabilidad del mismo suscriptor o usuario que dio origen a la causal de suspensión.

La suspensión y el corte de los servicios de acueducto y alcantarillado los realizará la EMPRESA en el momento mismo en que detecte la existencia de una cualquiera de las causales de suspensión o corte previstas en el presente CSP.

La existencia de una causal de suspensión o corte del servicio de acueducto o de alcantarillado podrá generar la suspensión o corte del otro servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO: La EMPRESA, en el momento en que realice la suspensión o el corte del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las medidas de que trata la presente cláusula se aplicarán sin perjuicio de las sanciones impuestas por la jurisdicción penal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. Restablecimiento del servicio después del corte o suspensión. Para restablecer el servicio luego de la suspensión, es necesario que se elimine la causa que la originó y se cancelen las tarifas de reconexión y reinstalación, así como los intereses moratorios de ley, las demás cargas pecuniarias indemnizatorias previstas en este CSP, salvo que estos valores se facturen posteriormente.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la conexión, o no haberse suspendido o cortado efectivamente el servicio, la EMPRESA se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reconexión.

La EMPRESA restablecerá la prestación del servicio cortado cuando el Suscriptor o Usuario haya cumplido con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagado las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, los intereses moratorios de ley, las demás cargas pecuniarias indemnizatorias previstas en este CSP, y las tarifas de reinstalación. El servicio será restablecido en un plazo no superior al de la instalación del servicio por primera vez de que trata el parágrafo primero de la Cláusula Octava de este CSP, contado desde el momento del pago de las deudas.

PARÁGRAFO-. Corresponde al suscriptor o usuario asumir los costos en que incurra la EMPRESA cuando sea ésta la que adelante los trabajos tendientes a la detección y eliminación de la causal de corte o suspensión.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. Responsabilidad de los usuarios. Los usuarios serán responsables ante la EMPRESA y terceros por los daños que ocasionen por la utilización de los servicios, en especial por:

a) Omitir sus obligaciones de conservar, reparar el inmueble o la red interna de acueducto y alcantarillado y los demás bienes accesorios a ésta.

b) Realizar conexiones fraudulentas, clandestinas o reconexiones no autorizadas, así como prestar desde su predio los servicios a otro predio sin la autorización expresa y escrita de la EMPRESA.

c) Modificar sin autorización el diámetro de las acometidas o cambiar el uso del servicio, sin autorización de la EMPRESA.

d) Arrojar basuras y otros elementos que puedan obstruir las redes, desechos contaminantes, tóxicos, combustibles o explosivos a las redes del alcantarillado.

e) Interferir en forma no autorizada el flujo del acueducto o alcantarillado.

f) Impedir a la EMPRESA realizar las actividades de control, mantenimiento y reposición de los elementos ligados al acueducto y alcantarillado.

g) Violar las prohibiciones establecidas en el presente CSP.

h) Impedir las acciones de suspensión del servicio, retiro de medidor o corte por incumplimiento de las obligaciones del presente CSP.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. Responsabilidad de la EMPRESA. Las responsabilidades de la EMPRESA se regirán por las disposiciones generales sobre la materia y las especiales consagradas en las leyes vigentes para este tipo de entidades. Se tendrá por no escrita cualquier estipulación tendiente a disminuir su responsabilidad o trasladarla al suscriptor o el usuario.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. Falla en la prestación del servicio: El incumplimiento de la EMPRESA en la prestación de los servicios de acueducto o alcantarillado de acuerdo con los parámetros establecidos en el Anexo 1 del CSP, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, siempre que se demuestre que se cuenta con alternativas de los servicios que no perjudiquen a la comunidad y que se encuentren debidamente aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Cuando ocurran fallas continuas en la prestación del servicio durante quince días o más, durante un mismo período de facturación, la EMPRESA no facturará el cargo fijo de dicho período, ya que el descuento opera de oficio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI

INDEMNIZACIONES Y CARGAS PECUNIARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES POR PARTE DEL USUARIO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. Hechos que determinan las indemnizaciones o cargas pecuniarias y su monto: Además de la posibilidad que tiene la EMPRESA de suspender o cortar los servicios de acueducto y alcantarillado en los términos establecidos en las Cláusulas Vigésima Quinta y Vigésima Sexta, el suscriptor o usuario deberá indemnizar a la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MELGAR E.S.P., 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 EMPRESA, 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 este resultado se le sumará el consumo generado por otras fuentes, para efectos del cálculo del servicio de alcantarillado. 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 este resultado se le sumará el consumo generado por otras fuentes, para efectos del cálculo del servicio de alcantarillado.

A estos valores se les aplicarán los respectivos intereses de mora causados. La EMPRESA 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 EMPRESA 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 EMPRESA al momento de la reconexión no autorizada. Este valor no se cobrará en el evento de que la conexión no autorizada se haya producido luego del plazo con que cuenta la EMPRESA para efectuar la conexión, luego de subsanada la causal de suspensión.

6.- Por realizar descargas contaminantes o de calidad diferente a la autorizada en el anexo 1 del presente CSP, la EMPRESA cobrará por cada metro cúbico descargado a la red de alcantarillado, el valor establecido para el metro de agua de esa calidad como tasa retributiva, incrementada en un treinta por ciento (30%).

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 EMPRESA el tiempo de duración de la adulteración, para que se re liquidé el valor de la indemnización de modo que cobije solo el tiempo real.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En todo caso la EMPRESA, 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 y de alcantarillado 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 EMPRESA deberá tener en cuenta los consumos generados a partir de otras fuentes, siempre que exista plena prueba sobre la realidad de su existencia.

PARÁGRAFO CUARTO.- Para el cálculo del consumo de alcantarillado, la diferencia entre el volumen calculado y el consumo facturado, más el consumo generado por otras fuentes debe ser un valor positivo y si el cálculo arrojara un valor negativo se aproximará a cero.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. Procedimiento para la Imposición de las cargas pecuniarias indemnizatorias: Cuando la causal invocada para efectuar la suspensión o corte de los servicios de acueducto y alcantarillado tenga previsto el cobro de las cargas pecuniarias indemnizatorias de conformidad con lo previsto en la cláusula precedente, la EMPRESA se sujetará al siguiente procedimiento:

1.- Detectada la irregularidad que constituye causal de suspensión o corte de los servicios de acueducto y alcantarillado y que además debe ser indemnizada, el funcionario que realiza la visita elaborará un 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 EMPRESA realizará la liquidación de la indemnización a que haya lugar teniendo en cuenta los mecanismos previstos en el presente CSP 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 CSP.

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.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos: El Suscriptor o Usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y recursos ante la EMPRESA 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 Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho código o en la Ley 142 de 1994 -LDSP- 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 EMPRESA.

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos se regirán por las siguientes reglas:

1.- Contra los actos mediante los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación o imposición de cargas pecuniarias especiales que realice la EMPRESA proceden el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la EMPRESA ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, mediante presentación y radicación del recurso en el Área de Archivo y Correspondencia de la EMPRESA.

2.- 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.

3.- El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la EMPRESA ponga en conocimiento del suscriptor o usuario la decisión adoptada frente a las mismas.

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

5.- La EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

6.- La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. Sin embargo para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos de facturación.

7.- El recurso de apelación cuando haya sido contemplado expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y se interpondrá ante el Gerente de la EMPRESA o su delegado, quien, deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Corresponde a la EMPRESA, conceder el recurso de apelación en los términos del Código Contencioso Administrativo. En el evento de considerar improcedente el recurso, así lo manifestará en el acto resuelva sobre la apelación y, en todo caso, enviará el expediente a la Superintendencia para lo de su cargo.

Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos, la EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que se requiera la práctica de pruebas. En tal caso, la EMPRESA informará al interesado cuándo dará la respuesta pertinente. Pasado este término y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, impidió la inspección o que se requirió la práctica de otras pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable.

PARÁGRAFO: La EMPRESA se abstendrá de tramitar aquellos reclamos inoportunos, notoriamente injustificados o descomedidos, indicando al reclamante las razones del rechazo.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. Notificaciones: Los actos que decidan las peticiones, quejas, reclamos y recursos deberán constar por escrito y se notificarán en la forma prevista en el Código 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, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula segunda.

La EMPRESA no podrá suspender o cortar el servicio, ni dar por terminado el CSP, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio o por fuerza mayor.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. Modificación del CSP: Cualquier modificación que se introduzca al presente CSP por parte de la EMPRESA siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser informada a los suscriptores y/o usuarios dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su adopción, a través de medios de amplia divulgación.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. Cesión del CSP: 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 los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, 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 EMPRESA 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 o de alcantarillado pase a dominio de otra persona, deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA. Contratos de servicios especiales de acueducto y alcantarillado: Las ventas de agua "en bloque", los servicios provisionales y temporales y otros contratos especiales de servicios públicos de suministro de agua y recolección y tratamiento de aguas residuales, se regirán por las reglas especiales consagradas en los respectivos contratos. En lo no previsto por dichos documentos y en cuanto sea compatible con la naturaleza de los mismos, se entenderán incorporadas las reglas del CSP.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. Solución de controversias: Sin perjuicio de la posibilidad de recurrir, de común acuerdo, a cualquier otra forma de solución alternativa de conflictos, o que el usuario solicite la protección judicial que estime conveniente, las diferencias que surjan entre la EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de un árbitro único, 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.

Así mismo, 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.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA. Perfeccionamiento. El presente CSP se perfecciona con la entrega que la EMPRESA haga al suscriptor o usuario del texto y sus correspondientes anexos, en respuesta a su solicitud de conexión al servicio. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el anexo de condiciones técnicas del servicio de acueducto y alcantarillado - anexo 1 y todas aquellas condiciones que la EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

ANEXO No. 1

CONDICIONES TECNICAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

SERVICIO DE ACUEDUCTO

1.- Continuidad en la prestación del servicio: La EMPRESA prestará el servicio en forma permanente en las condiciones técnicas aquí definidas.

2.- Presión del agua: El servicio de acueducto se prestará con una presión de quince (15) metros de columna de agua (m ca) en condiciones dinámicas. Esta presión se tomará inmediatamente después del registro de corte del predio. Para el caso de edificios o predios con más de una unidad habitacional o no habitacional, la presión se tomará después del registro de corte general.

3.- Calidad del agua: El agua suministrada por la Empresa será apta para el consumo humano cumpliendo con las normas del Decreto 2105 de 1983 del Ministerio de Salud.

4.- Acometida: El servicio de acueducto será suministrado a través de una acometida de_____pulgada(s) de diámetro.

5.- Medidor: Para la medición del servicio de acueducto se ha instalado un medidor de las siguientes características:

Clase:
Tipo:
Diámetro:
Transmisión:
Número:

6.- Clase de uso: El servicio de acueducto, objeto del presente contrato, tendrá una clase de uso _____.

7.- Dirección: El servicio será prestado al inmueble ubicado en la _____de la nomenclatura oficial de la ciudad de Melgar Tolima., cuyo estrato socioeconómico es _____ (Solo para el caso de clase de uso residencial).

8.- Comunicaciones y notificaciones: Las comunicaciones y notificaciones de la EMPRESA al suscriptor y/o los usuarios o beneficiarios de los servicios de acueducto de alcantarillado regulado por el presente CSP, se dirigirán a la _____ de la ciudad de - _____. Las del suscriptor y/o usuarios o beneficiarios a la EMPRESA se dirigirán a la calle 6 N°23-24 de Melgar Tolima, Teléfono 2454333

9.- Envío de la factura: La factura correspondiente al consumo y demás cobros legalmente autorizados, serán enviados a _____. El ciclo del usuario es él _____ y en consecuencia la facturación es _____, con entrega prevista entre los días ____ y _____ de los meses _____

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Características: Los residuos especialmente líquidos (Aguas servidas y lluvias) que se produzcan en el inmueble indicado serán de tipo _____ Clase _____ (Industrial, comercial o residencial).

LA EMPRESA **EL SUSCRIPTOR**

ANEXO No.2

CONDICIONES TECNICAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

REDES LOCALES Y ACOMETIDAS:

Las obras de mantenimiento o ampliación de los sistemas de acueducto o alcantarillado. Así como el mantenimiento o instalación de acometidas serán ejecutadas por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MELGAR **EMPUMELGAR E.S.P** directamente o a través de terceros.

Las obras requeridas para el mantenimiento o instalación de nuevas acometidas serán ejercidas directamente por la empresa ya se ejerciendo la interventoría o realización directamente los trabajos. En caso de que la empresa decida optar por permitir la participación del usuario directamente en la realización de alguno de estos trabajos, los mismos se desarrollan de acuerdo con las especificaciones y condiciones técnicas que establezca la Empresa, siempre con la interventoría técnica de la Empresa. En este caso los costos asociados, así como los estudios particularmente complejos que realice la Empresa, correrán por cuenta de los usuarios.

Se consideran estudios particularmente complejos aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a las normalmente realizados por la Empresa.

Para las solicitudes de conexión que impliquen estudios particularmente complejos, su costo debidamente justificado, se cobrara al interesado, salvó que trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1,2 y 3 No se considera para esta excepción, urbanizadores o constructores que construyan en estos extractos.

Estos estudios estarán plenamente justificados por la empresa ya disposición de la superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

Cumpliéndose lo anterior**, EMPUMELGAR E.S.P.** presentará los servicios de acueducto y alcantarillado, bajo las condiciones generales y particulares que a continuación se describen y las contempladas en el Contrato de Servicios Públicos.

La empresa, podrá vincular las conexiones a los usuarios no legalizados que estando ubicados en zonas donde exista disponibilidad de los servicios no se hayan vinculado como usuarios y/o suscriptores, ni acrediten que poseen fuentes alternativas de abastecimiento aprobados por la instancia correspondiente.

En estos casos la Empresa realizara el cobro de los costos de conexión por medio de la factura.

CONDICIONES GENERALES

1.1 REDES LOCALES:

La disponibilidad del servicio para la conexión de uno o varios inmuebles que requieran de la construcción de redes locales o matrices, u otras obras diferentes a las consideradas al calcular los costos de conexión, estará sujeta a la programación de dichas en el plan de obras e inversiones de EMPUMELGAR E.S.P.

Para el caso donde las mismas sean construidas por terceros estas deberán cumplir con las especificaciones técnicas de la Empresa y contaran con la Interventoría Técnica de le Empresa.

En caso de que la Empresa no haya ejecutado o realizado la Interventoría de instalaciones de acueducto o alcantarillado, o acometidas domiciliarias, está Empresa no garantiza las condiciones técnicas generales en la prestación de los servicios, así como tampoco las garantizara si el usuario está por fuera del perímetro de servicios de la empresa. Ningún particular podrá utilizar las redes públicas o aquellas entregadas a EMPUMELGAR E.S.P. para su administración, Ni realizar obras sobre estas, salvó con autorización de la Empresa.

1.2 Restricciones

Bajo ninguna circunstancia EMPUMELGAR E.S.P. permitirá:

- **a)** Conectar mecanismo de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas del acueducto.
- **b)** Interconectar fuentes de agua privadas en el sistema de acueducto.
- **c)** Interconectar la red de hidrantes con las instalaciones internas del acueducto de inmuebles.
- **d)** Conectar aguas lluvias al sistema único de alcantarillado sanitario.
- **e)** La utilización de hidrantes sin previa autorización o celebración de convenios.

1.3. Acometidas domiciliarias:

La empresa construirá las acometidas de acueducto y alcantarillado e instalara los medidores del caso; sin embargo podrá autorizar la realización de estas obras a otras personas o empresas debidamente inscritas en la Empresa, en cuyo caso ejercerá la interventoría técnica requerida.

Las personas autorizadas por la Empresa para realizar esta labor deberán cumplir con todas las especificaciones técnicas, legales y administrativas definidas para el efecto, y cumplir con los plazos y funciones definidas por la Empresa, incluyendo garantía de seis meses sobre los trabajos que ejecuten. Las personas autorizadas por la Empresa para estas funciones deberán ceñirse a las condiciones que señale la interventoría asignada y reparar, ajustar o realizar obras a su costo para cumplir con las calidades y especificaciones requeridas.

Es atribución exclusiva de la Empresa, realizar cambios de ubicación de medidores y de las acometidas y diámetros de la misma, así como de efectuar las independizaciones del caso, previó cobro al usuario de los costos que se generen.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble, sé dificulte la identificación de entrada de las acometidas y diámetros de la misma, así como de efectuar las independizaciones del caso, previó cobro al usuario de los costos que se generen.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble, sé dificulte a identificación de entrada de las acometidas, él suscriptor deberá informar a la empresa dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten a su cargo, los cambios del caso.

1.4 cálculo de los costos directos de conexión

Costos directos de conexión son los costos en que incurre la empresa para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.

La empresa, cobrará al suscriptor por cada inmueble los costos en que incurre para su conexión al sistema o red existentes. Éstos costos los calculara realizando un análisis de costos unitarios y cobrando hasta un 20% por concepto de administración, depreciación de los instrumentos y herramientas, imprevistos y utilidad (**A.I.U**).

En caso en que el usuario o suscriptor adquiera con otro proveedor el medidor, La empresa cobrara hasta un 10% del valor al que la empresa vende el medidor por concepto de verificación de las especificaciones técnicas establecidas por la empresa y la calibración del medidor.

Los medidores suministrados por el cliente no estarán sujetos a garantía por parte de la Empresa.

1.5 Condiciones particulares:

El diámetro de la cometida, él uso del servicio, el estrato socioeconómico en que está ubicado el inmueble, La dirección de este, él nombre del suscriptor , y demás datos qué la empresa considere relevante para identificar las condiciones técnicas particulares en que se prestan los servicios de acueducto y alcantarilladlo, se registraran por parte del usuario en la solicitud que formule y se registraran por parte de la empresa en la respuesta de disponibilidad del servicio, y estos documentos formaran parte integral de este contrato y serán registrado en el archivo de clientes de la empresa y en la base de datos respectiva.

Las observaciones sobre deficiencias relacionadas con la instalación de la acometida, deberán hacerse dentro de los seis meses siguientes a la fecha de la puesta en servicio, transcurridos los cuales se entenderá que la acometida funciona a satisfacción del usuario.

2. CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS MEDIDORES.

La empresa, establece las siguientes características generales de los medidores ,que se deben instalar en el servicio público de acuerdo para medir el consumo de agua potable, cuyás especificaciones particulares las definirá EMPUMELGAR E.S.P. al momento en que se presente la solicitud al tipo de servicio, al tipo de instalación requerida y a las condiciones del predio.

- Medidor de velocidad chorro múltiple para todas las nuevas instalaciones o para aquellas existentes donde técnicamente sea posible instalar este tipo de medidor.

- Para instalaciones existentes donde técnicamente no sea posible instalar medidores de velocidad chorro múltiple, la empresa, podrá readecuar completamente las instalaciones con cargo al usuario. Sin embargo la empresa, podrá readecuar completamente las instalaciones con cargo al usuario para la instalación de medidores de velocidad, chorro multiplicando las condiciones técnicas así lo ameriten.

- Medidores de velocidad chorro único y/o volumétrico, Clase C o clase D, para agua potable fría, cuyos diámetros oscilan entre ½¨ y 2¨.

- Medidores tipo Woltam clase B para diámetros de 2 ½¨ en adelante.

- Medidor de proveedores certificados con las Normas ISO 9000 y que cumplan la norma **ISO 4064** Clase B a la **NTC 106**.

2.1 Adquisición del Medidor:

El suscriptor o usuario podrá adquirir el medidor a cualquier proveedor de medidores certificados con las Normas señaladas anteriormente.
Para realizar el trámite de homologación ante la Empresa el usuario deberá presentar el medidor nuevo con la factura original de compra que cumpla con lis requisitos tributarios vigentes y la certificación escrita de la garantía.
Solo cuando la empresa expida el certificado de homologación puede darse a los trabajos de conexión del servicio.

2.2 Trámite de Homologación.

Todos los medidores adquiridos por usuarios a través de un proveedor deberán ser entregados a la empresa para su homologación en el laboratorio de medidores.
En este laboratorio posterior al pago correspondiente se efectúan las pruebas requeridas y definidas por la empresa al medidor y se procede a su calibración se llevara registro de los datos del medidor y del predio y se colocara el sello e homologación.
En caso de ser rechazado un medidor por no cumplir con las especificaciones o las características establecidas por la empresa, él proveedor autorizado o el suscriptor o usuario deberán remplazarlo. La nueva revisión para la homologación por parte de la empresa deberá ser cancelada por el proveedor autorizado o el suscriptor o usuario.

La empresa, al momento de adquirir medidores aplicara muestreo de lotes de acuerdo a la norma 1062 o 4064 para la homologación respectiva.

3. SERVICIO DE ACUEDUCTO:

3.1 continuidad en la prestación del servicio.

La empresa prestara el servicio durante 24 horas diarias, siempre y cuando no existan:

a) Casos fortuitos de fuerza mayor que imposibiliten la prestación.
b) Sectores con dificultades técnicas , en los que la empresa establecerá un plan de distribución especial.

3.2 Calidad

La empresa suministrara agua con concentraciones de parámetros iguales o inferiores a los límites establecidos por el decreto 475 de 1998 o por las normas que lo sustituyan, adiciones, o modifiquen.
Si no llegare a serlo por situaciones accidentales o permanentes, La empresa mantendrá informados a los usuarios de esta circunstancia y recomendar las medidas requeridas para su potabilización.

3.3 Presión del agua.

El servicio de acueducto se prestara con una presión de quince (15) metros de columna de agua (mca.) en condiciones dinámicas.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

La empresa prestara el servicio de recolección, transporte y disposición final de las aguas negras durante 24 horas, siempre y cuando no existan causas fortuitas o de fuerza mayor que imposibiliten la prestación.

DOMICILIO CONTRACTUAL

Para todos los efectos legales se tendrá como domicilio contractual el municipio de MELGAR en la calle 6 N°23-24 Centro.

En constancia de lo cual suscripto este original en mi calidad de representante legal de EMPUMELGAR E.S. entregándose copia del mismo al usuario, él día 14 de febrero de 2014

Atentamente,

RODRIGO MARIN BURGOS
Gerente y Representante legal
EMPUMELGAR E.S.P.

EMPUMELGAR E.S.P

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO