

## CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 1. OBJETO:** El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de LA EMPRESA en favor del usuario o suscriptor, en un inmueble, dentro del perímetro urbano y rural (corregimientos de Guayabal, Barrancas, Rozo, La Torre, La Bolsa, La Acequia, Tienda Nueva, Agua Clara, Bolo La Italia y Bolo San Isidro) del Municipio de Palmira, siempre que las condiciones técnicas de LA EMPRESA indicadas en la cláusula 50 de este contrato lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

**CLÁUSULA 2. DEFINICIONES:** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, y sus decretos reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas y ambientales aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

En especial se aplicarán las siguientes definiciones:

**LA EMPRESA:** AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.

**Acometida de acueducto:** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste. (Artículo 3.1 Decreto 229/2002).

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

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

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

**Caja de inspección:** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular. (Artículo 3.6 Decreto 229/2002).

**Cámara del registro:** Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios. (Artículo 3.5 Decreto 229/2002).

**Conexión temporal:** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente. (Artículo 3.7 Decreto 229/2002).

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

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

**Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

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

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

**Parágrafo:** En zonas donde exista estacionalidad de consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. (Artículo 1.3.20.6 Resolución CRA 151/2001).

**Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario y/o suscriptor, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por LA EMPRESA y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial.

**Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

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

**Independización del servicio:** Nuevas acometidas que autoriza LA EMPRESA para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes. (Artículo 3.16 Decreto 229/2002).

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

**Reconexión:** Restablecimiento del servicio de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.

**Red interna:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Art. 14.16 Ley 142 1994).

**Reinstalación:** Restablecimiento del servicio de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le había sido suspendido.

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

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

**Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de Servicios Públicos.

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

**Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio o por incumplimiento o por otras de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

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

**Usuarios especiales del servicio de alcantarillado:** Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente. (Artículo 3.49 Decreto 302/2000).

**CLÁUSULA 3. PARTES EN EL CONTRATO:** Son partes de este Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, LA EMPRESA y cada uno de los usuarios y/o suscriptores.

**CLÁUSULA 4. SOLIDARIDAD:** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

**CLÁUSULA 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:** El presente contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, los actos administrativos de carácter general que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle.

Este contrato se regirá además por las disposiciones del Código de Comercio y del Código Civil que resulten aplicables, por las condiciones generales previstas en este contrato y por las especiales que se pacten con los usuarios.

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

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

**CLÁUSULA 7. PERFECCIONAMIENTO:** El CSP se perfecciona cuando LA EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita recibir allí el servicio, siempre y cuando el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por LA EMPRESA y no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él.

Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto de este contrato.

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

**CLÁUSULA 8. PUBLICIDAD:** El presente contrato será objeto de publicidad por parte de LA EMPRESA para su conocimiento de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/ o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de las condiciones uniformes del contrato serán publicados en la Oficina de Atención al Usuario en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, LA EMPRESA dispondrá de ejemplares del presente contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estos, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

**Parágrafo 1.** El presente contrato y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para que obre la constancia de la entrega, LA EMPRESA llevará el registro correspondiente.

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

## **CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

**CLÁUSULA 9. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** LA EMPRESA está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúne las condiciones y requisitos de acceso a que se refieren las cláusulas primera y décima de este documento, así como la normatividad vigente aplicable.

**CLÁUSULA 10. SOLICITUD DEL SERVICIO:** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse por escrito o verbalmente, en las oficinas de LA EMPRESA, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan, identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán a los suscriptores y/o usuario que deseen completarlos directamente. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1,2 y 3.

LA EMPRESA definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este contrato, y la fecha en que comienza la ejecución del mismo. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas definiciones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

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

LA EMPRESA en ningún caso tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta, y ésta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 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.

**CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes:

a) Suministrar un servicio de acueducto y alcantarillado al inmueble para el cual se hizo la solicitud, en forma continua y dentro de los parámetros de eficiencia y calidad fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por LA EMPRESA, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual forma parte integrante del presente contrato.

b) Iniciar la prestación de los servicios en los términos del literal a) de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula décima de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, LA EMPRESA otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

c) Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

1994 y en la cláusula 19 de este contrato, o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. Por lo anterior, LA EMPRESA dejará constancia de la lectura tomada en el predio del suscriptor y/o usuario.

d) Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 y sus normas reglamentarias o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicio que no fueron facturados 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.

e) Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial o por la autoridad competente.

f) Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con lo previsto en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

g) Ayudar al suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 21 del Decreto 302 de 2000.

h) En el momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

i) Hacer los descuentos, reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor, de acuerdo con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

j) Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido y/o cortado por una causa imputable al suscriptor, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás medidas a que se refiere la cláusula 27 del presente contrato, en un término de veinticuatro (24) horas. Se aplicará según Decreto Ley 019 de 2012 o la norma que lo complementa, remplace o sustituya.

k) Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público de acueducto y alcantarillado. Además, adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

l) Devolver los cobros no autorizados de conformidad con la regulación vigente.

m) Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por LA EMPRESA, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.

n) Informar por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera de control de LA EMPRESA.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

- ñ) Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios y/o suscriptores a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto de la persona.
- o) Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
- p) Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por LA EMPRESA que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. LA EMPRESA deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
- q) Cerciorarse de que los medidores funcionen en una forma adecuada.
- r) Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en este contrato.
- s) Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas aplicables sobre el particular.
- t) Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que hace referencia el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus decretos reglamentarios.
- u) En caso de reemplazo de un instrumento de medición, LA EMPRESA deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, y adicionalmente le indicará que cuenta con el término de ley que establece el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para reparar o reemplazar el medidor a satisfacción de LA EMPRESA.
- v) Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con lo establecido para tal fin por la autoridad competente.
- w) Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que el usuario lo solicite, siempre y cuando se cumplan los requisitos legales para tal fin.
- x) Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
- y) Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
- z) Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
- aa) Cuando se adelanten actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC o por la entidad competente.
- ab) Realizar el mantenimiento y reparación de las redes de distribución de acueducto y de recolección de alcantarillado a cargo de LA EMPRESA, de acuerdo con sus planes de operación e inversiones.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

ac) Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta LA EMPRESA.

ad) Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

a) 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.

b) Informar de inmediato a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que impliquen modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial. De igual forma, informar a LA EMPRESA cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que LA EMPRESA evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

c) Realizar el pago de los aportes de conexión del servicio, de acuerdo con las condiciones (tipo de superficie) y las tarifas determinados por LA EMPRESA, cuando a ello hubiere lugar.

d) Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA en el anexo técnico del presente contrato, de acuerdo con lo previsto en los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994. Igualmente reparar y reemplazar dichos instrumentos para medir los consumos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

e) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

f) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.

g) Solicitar duplicado a LA EMPRESA en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. El hecho de no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que LA EMPRESA no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

h) Para el restablecimiento del servicio suspendido, o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, el suscriptor y/o usuario deberá eliminar totalmente la causa que dió origen a esas actuaciones, pagar previamente los gastos de corte o suspensión y los de reinstalación o reconexión, así como los demás gastos en que incurra LA EMPRESA. Además de lo anterior, satisfacer las demás medidas previstas en la cláusula 27 del presente contrato.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

- i) Permitir a LA EMPRESA el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la buena prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
- j) Permitir la suspensión o corte del servicio, si LA EMPRESA lo realiza de conformidad con la normatividad vigente.
- k) Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor; dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, en que la revisión será realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
- l) Cuando el medidor haya sido suministrado directamente por el usuario éste deberá entregar el respectivo certificado de calibración o en su defecto asumir los costos de la calibración, la cual en todo caso deberá ser emitida por un laboratorio de medidores acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC o por la entidad competente..
- m) Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
- n) Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado las sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
- ñ) Aceptar la solicitud de LA EMPRESA respecto de la reubicación del medidor y la acometida, cuando ésta se encuentre en un sitio de difícil acceso para la ejecución de las actividades propias de LA EMPRESA. Asumiendo el suscriptor y/o usuario el costo que implique la realización de la obra.
- o) Informar a LA EMPRESA el cambio de uso del servicio de comercial a residencial o de residencial a comercial; de igual forma que requiera cualquier cambio de uso en general.
- p) Denunciar el contrato de arrendamiento cuando haya lugar, por parte del suscriptor, en atención a lo establecido en la Ley 820 de 2003, Decreto 3130 de 2003 y demás normas concordantes.
- q) Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, tales como los usuarios industriales, es obligación permitir a LA EMPRESA realizar las mediciones y caracterizaciones que ésta requiera, con el fin de verificar la cantidad y calidad de los vertimientos a la red, así como para cobrar las tasas ambientales a que haya lugar al suscriptores y/o usuario especial de alcantarillado.
- r) Para aquellos suscriptores y/o usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado, deberán contar con una estructura de medición de los vertimientos o de aforo a la red, ubicada en zona pública de fácil acceso para su lectura y cobro respectivamente. Dicha cajilla deberá ser construida de conformidad con las características definidas por LA EMPRESA y el costo de su construcción o la modificación de su ubicación, deberá ser asumida por el suscriptor y/o usuario.
- s) Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

- t) Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a LA EMPRESA.
- u) En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que LA EMPRESA tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
- v) Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es obligación colocar en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
- w) Vincularse a los servicios de acueducto y alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- x) Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores o cajas o estructuras de medición, cuando LA EMPRESA lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación, de lo contrario LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
- y) No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por la autoridad competente.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LAS PARTES:** Se entienden incorporados en el presente CSP los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de éste contrato se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en los Decretos 302 de 2000, Decreto 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LA EMPRESA:** Constituyen derechos de LA EMPRESA:

- a) Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
- b) Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y las previsiones del presente contrato.
- c) Solicitar a los suscriptores o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
- d) Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor LA EMPRESA instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994.
- e) Imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por incumplimiento de en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

f) 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 la calibración del medidor solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.

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

a) Derecho a ser tratado dignamente por LA EMPRESA.

b) Derecho al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente contrato.

c) Derecho a no ser discriminado por LA EMPRESA. Los usuarios tienen derecho a obtener procedimientos iguales para situaciones iguales.

d) Derecho a ser clara y oportunamente informado de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

e) Derecho a que sus recursos sean resueltos antes de que se suspenda o se corte el servicio.

f) Derecho a que se preserve la confianza legítima de usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si este ha cumplido con sus deberes.

g) Derecho a la libre elección del prestador del servicio.

h) Derecho a la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.

i) Derecho a reclamar en contra del estrato asignado por LA EMPRESA, siempre y cuando este difiera del estrato asignado por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

j) Derecho a reclamar en contra del uso asignado por LA EMPRESA al inmueble objeto del servicio.

k) Derecho a conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.

l) Derecho a ser protegido contra el abuso de posición dominante de LA EMPRESA.

m) Derecho a la prestación continua de un servicio de buena calidad y a recibir las reparaciones en caso de una falla del mismo, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

n) Derecho a una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

ñ) Derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

o) Derecho a recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

p) En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, derecho de recibir de LA EMPRESA el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

- q) Derecho a no renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.
- r ) Derecho a solicitar a LA EMPRESA, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico, siendo la reparación o adecuación a cargo del usuario.
- s) Derecho en los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
- t) Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
- u) A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- v) A conocer, dentro de los términos de ley, el estado de la tramitación de peticiones, quejas y reclamos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- w) A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- x) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
- y) A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- z) A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- aa) A que se le afore o se le mida.
- ab) A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.
- ac) A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

**Parágrafo.** Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el literal s) de la presente cláusula, LA EMPRESA dará aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio del medidor, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de tres (03) días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una (01) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

### CAPITULO III FACTURACIÓN

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

**CLÁUSULA 17. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS:** La factura que expida LA EMPRESA deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) El nombre de LA EMPRESA como empresa responsable de la prestación del servicio y el número de identificación tributaria - NIT
- b) Nombre del suscriptor y/o usuario, dirección del inmueble receptor del servicio, y número de código de identificación.
- c) Dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
- d) Estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
- e) Período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
- f) El cargo por unidad en el rango de consumo y de vertimientos, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión si es pertinente, así como los demás cobros autorizados por la legislación vigente.
- g) Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión e instalación o reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- h) Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual 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.
- i) La comparación de los consumo en los seis (6) períodos inmediatamente anteriores.
- j) El valor de los subsidios, si son del caso, o de los factores de sobreprecio, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- k) El valor y fechas de pago oportuno, así como nota de aviso de suspensión del servicio.
- l) Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

**Parágrafo.** Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por el cargo por consumo.

**CLÁUSULA 18. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS:** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que LA EMPRESA tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos, y/o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

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

**Parágrafo 1.** Las facturas que se emitan en desarrollo de este contrato y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, LA EMPRESA recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

**Parágrafo 2.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las medidas aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

**CLÁUSULA 19. PERIODO DE FACTURACIÓN:** Las facturas se entregarán mensualmente en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha del primer y único vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En la medida que AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. maneja dentro del período de facturación en promedio 16 ciclos, lo que implica igualmente en promedio 16 fechas de vencimiento, es importante que el suscriptor y/o usuario para identificar la fecha en que aproximadamente debe recibir su factura revise una factura anterior, de manera que pueda identificar la fecha de vencimiento, la cual para AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. corresponde a la fecha que en la factura se encuentra en el recuadro denominado Sin Recargo Hasta, ubicada en la parte superior izquierda debajo del recuadro que muestra el número de la Factura de Venta.

**Parágrafo.** En caso de que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, LA EMPRESA podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

**CLÁUSULA 20. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA:** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

**CLÁUSULA 21. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN:** Cuando, sin acción u omisión de las partes durante un periodo de facturación, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

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

2) De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) periodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) periodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

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

**Parágrafo 1.** En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros y definiciones establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**Parágrafo 2.** En caso de fugas imperceptibles, los consumos se medirán en los términos del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

**Parágrafo 3.** La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.

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

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

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

#### CAPITULO IV SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 23. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio en los siguientes eventos:

**1. Suspensión de común acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita LA EMPRESA o 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 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 consumidor, si LA EMPRESA no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

En todo caso, el suscriptor y/o usuario deberá pagar los cargos fijos que se generen durante el tiempo que esté suspendido.

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

- a) Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.
- b) 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.
- c) Por orden de autoridad competente.

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

- a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto con anterioridad, en virtud de lo contenido en el artículo 140 de la ley 142 de 1994.
- b) El atraso del pago de una (1) cuota cuando exista convenio de pago respecto a obligaciones derivadas de la prestación del servicio.
- c) El atraso en el pago de una (1) factura de obra por un plazo de sesenta (60) días calendario, posterior a la fecha de vencimiento de la misma.
- d) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA.
- e) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA, sin previa autorización de LA EMPRESA.
- f) Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin autorización previa de LA EMPRESA.
- g) Proporcionar de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- h) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- i) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
- j) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

- k) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes, y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, ya sean de propiedad de LA EMPRESA o de los suscriptores o usuarios.
- l) Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de medidores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el literal ñ) de la cláusula 11 de este contrato.
- m) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- n) No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o cambio justificado cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
- ñ) Conectar equipos sin la autorización de LA EMPRESA a las acomodadas externas.
- o) Efectuar sin autorización de LA EMPRESA una reinstalación cuando el servicio se encuentre suspendido.
- p) Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de disposición de los residuos líquidos.
- q) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- r) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor o usuario.
- s) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por LA EMPRESA con cualquier otra fuente de agua.
- t) El servicio de las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos, cuando se realicen derivaciones para otros fines.
- u) Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios y suscriptores obligados a tener la respectiva licencia.
- v) Las demás previstas en las normas vigentes sobre el particular.

**Parágrafo.** En caso de suspensión del servicio, LA EMPRESA dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

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

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.
- b) Entregó de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

c) No factura el servicio prestado.

Si LA EMPRESA procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba mencionados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

**CLÁUSULA 25. PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN:** Para suspender el servicio LA EMPRESA deberá garantizar el debido proceso e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

**CLÁUSULA 26. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que LA EMPRESA incurra, así como las medidas a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente contrato.

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

#### CAPITULO V OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 27. MEDIDAS:** LA EMPRESA, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones contenidas en el presente contrato, en los términos de la Constitución y la Ley. En consecuencia, procederán las siguientes medidas:

a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000.

b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la ley 142 de 1994 y del artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

c) Intereses moratorios en los términos del artículo 96 de la ley 142 de 1994 y del Código Civil.

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

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

**CLÁUSULA 28. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:** Para la imposición de las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios previstas en los ítems a, b y c de la cláusula anterior, LA EMPRESA deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

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

**CLÁUSULA 29. INTERÉS DE MORA:** En el evento en que el usuario y/o suscriptor de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del presente contrato, LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, el interés de mora no superará una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

**CLÁUSULA 30. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO:** LA EMPRESA podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

**Parágrafo.** El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente del presente contrato. La celebración del contrato no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

**CLÁUSULA 31. GARANTÍAS EXIGIBLES:** LA EMPRESA podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

**CLÁUSULA 32. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continúa de los servicios de acueducto y alcantarillado de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el anexo técnico del presente contrato, se denomina falla en la prestación del servicio, el acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de LA EMPRESA. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

## CAPITULO VI PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

**CLÁUSULA 33. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. LA EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. No obstante las sumas que no son objeto de reclamación deben ser canceladas por el usuario.

**CLÁUSULA 34. PROCEDENCIA:** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de LA EMPRESA, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, internet u otro medio electrónico.

**Parágrafo.** Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

**CLÁUSULA 35. REQUISITOS DE LAS PETICIONES:** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

**CLÁUSULA 36. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES:** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula anterior y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia de la constancia del registro de la petición verbal se entregará al peticionario si éste la solicita.

**CLÁUSULA 37. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL:** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**Parágrafo.** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**CLÁUSULA 38. PETICIONES INCOMPLETAS:** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**CLÁUSULA 39. RECHAZO DE LAS PETICIONES:** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

**Parágrafo.** La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 40. RECURSOS:** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

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

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación, terminación e imposición de medidas de suspensión corte e intereses moratorios que realice LA EMPRESA proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos o en el Departamento de Atención al Cliente. El funcionario encargado de resolverlo será del Jefe de Departamento de Atención al Cliente.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

7. LA 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. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

8. LA EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos (5) cinco periodos.

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

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**CLÁUSULA 41. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**CLÁUSULA 42. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES:** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 66 y 67 de dicho Código.

**Parágrafo:** LA EMPRESA no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

## CAPITULO VII MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**CLÁUSULA 43. MODIFICACIONES:** El presente contrato podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

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

**CLÁUSULA 44. CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuario, LA EMPRESA, podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

a) **Por mutuo acuerdo** cuando lo soliciten un suscriptor o 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 consumidor o de haberla fijado en cartelera, si LA EMPRESA no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

b) **Por incumplimiento** del presente Contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afectan gravemente a LA EMPRESA o a terceros. Son causales que afectan gravemente a LA EMPRESA o a terceros las siguientes:

- 1) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios, y/o de obras durante un periodo de dos (2) años.
- 2) Reincidencia en cualquiera de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 numeral 3 del presente contrato, dentro de un período de dos (2) años
- c) Por el no pago oportuno en la fecha que LA EMPRESA señale para el corte del servicio.
- d) Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a LA EMPRESA.
- e) Demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- f) Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
- g) Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.
- h) La reconexión del servicio no autorizada por LA EMPRESA, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- i) Incurrir en dos (2) o más veces en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control, sellos o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

**Parágrafo 1.** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los literales b) Numeral 1 y c) de esta cláusula cuando LA EMPRESA:

- Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.
- Entregue de manera inoportuna la factura, y cuando habiendo solicitado el suscriptor o usuario duplicado de la misma no se le haya enviado.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

- -No factura el servicio prestado.

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

**Parágrafo 2.** LA EMPRESA, en el momento que realice 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación.

## CAPITULO VIII DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 45. CESIÓN DEL CONTRATO:** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, LA EMPRESA conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

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

**CLÁUSULA 46. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** La propiedad de las redes, equipos, medidores y demás elementos que integran una acometida de acueducto y alcantarillado serán de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. Cuando LA EMPRESA construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este contrato, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**Parágrafo:** Las cámaras o cajillas se deberán instalar de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA y serán ubicadas en un lugar que permita su acceso y lectura de manera conveniente. La modificación del lugar de ubicación de las cajillas será por cuenta del suscriptor y/o usuario.

**CLÁUSULA 47. ACUERDOS ESPECIALES:** El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

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

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

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

**CLÁUSULA 49. DOMICILIO DE LAS PARTES:** Para todos los efectos del presente contrato, se tendrá como domicilio de las partes el Municipio de Palmira - Departamento del Valle de Cauca.

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

Parágrafo 1. LA EMPRESA podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

Parágrafo 2. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de LA EMPRESA.

### ANEXO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PRIMERA. ZONA GEOGRÁFICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** La zona geográfica en que LA EMPRESA está obligada a prestar los servicios de acueducto y alcantarillado, se circunscribe al perímetro urbano del Municipio de Palmira, el cual está definido por el Plan de Ordenamiento Territorial vigente.

Cuando se disponga de la infraestructura adecuada para la prestación del servicio de acueducto, LA EMPRESA también atenderá los corregimientos de Guayabal, Barrancas, Rozo, La Torre, La Bolsa, La Acequia, Tienda Nueva, Agua Clara, Bolo La Italia y Bolo San Isidro. La solución sanitaria para el manejo de las aguas residuales en los mencionados corregimientos será responsabilidad directa del Municipio de Palmira o de quien se delegue para este propósito de conformidad con lo estipulado en el contrato de operación celebrado entre las sociedades AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P. y AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. De igual forma, en el sector Coronado se prestará los servicios de acuerdo con las condiciones técnicas existentes.

En el anexo 1 se presenta el mapa de la zona geográfica en la cual se aplica el Contrato de Condiciones Uniformes, al igual que las zonas que se excluyen por condiciones técnicas de acceso.

**SEGUNDA. CONDICIONES TÉCNICAS DE ACCESO AL SERVICIO:** Todo inmueble que requiera acceder a los servicios de acueducto y alcantarillado deberá cumplir con todas y cada una de las condiciones técnicas estipuladas para tal fin en la normatividad vigente, en especial en el Decreto 302 de 2000, y demás normas que lo modifiquen, adicionen, o deroguen, así como el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS así:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de distribución de agua potable y redes de recolección de aguas servidas en las zonas donde se prestará este servicio, como parte de la infraestructura para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en cada uno de los inmuebles.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. del Decreto 302 del año 2000.

5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuado de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble.

6. Los usuarios del servicio de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo, deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 302 de 2000.

7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por LA EMPRESA. Es responsabilidad del usuario, el mantenimiento y funcionamiento de equipos y accesorios implementados para acceder al servicio, como sistemas de bombes, compuertas, válvulas antireflujo entre otros, instalados en su acometida de alcantarillado o dentro de la vivienda. Percances causados por fallas en accesorios instalados en la vivienda o en la acometida de alcantarillado no son imputables a LA EMPRESA.

8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando LA EMPRESA lo justifique por condiciones técnicas locales o reglamentarias. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las recomendaciones establecidas por La EMPRESA:

- Para usuarios individuales en terceros pisos, se recomienda el uso de tanque elevado a una altura no inferior a 4m por encima del nivel del último piso, con un volumen de 250 litros. Esto con el fin de garantizar la presión mínima de funcionamiento de los aparatos sanitarios y la rotación adecuada del agua para mantener las condiciones mínimas de calidad exigidas por la normatividad.
- Para usuarios especiales el volumen y el nivel del tanque debe ser calculado de manera particular, como se establece en los manuales de ingeniería.
- En el caso de usuarios vulnerables (hospitales, clínicas, colegios, edificios públicos, grandes superficies) se deberá contar con un sistema de abastecimiento interno para el inmueble, infraestructura requerida para atender las emergencias por suspensión del servicio.

9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, deberán contar con los sistemas de almacenamiento y de bombeo necesarios para permitir la prestación eficiente de los servicios.

10. Tener en cuenta las previsiones contenidas en el Decreto 3050 de 2013 respecto a la disponibilidad en la prestación del servicio.

### **TERCERA. SERVICIO DE ACUEDUCTO**

#### **1. Continuidad en la prestación del servicio**

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

a) Daños en la red de acueducto y/o planta de potabilización.

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

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

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

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

Con respecto al plan de contingencia, LA EMPRESA dispone del documento técnico denominado DG-135 “plan para manejo de emergencias y desastres de acueducto y alcantarillado”, documento interno que establece toda la metodología de identificación de los riesgos, planes de acción y recursos para su implementación entre otros aspectos. Los planes de contingencia previstos en casos de emergencias o de mantenimientos que afecten la continuidad y/o la calidad del servicio comprenden la identificación de usuarios para quienes el agua reviste vital importancia, como es el caso de las clínicas y hospitales o para quienes la falta de agua conlleva a un problema sanitario, tal como los batallones, cárceles, asilos entre otros. Surtida esta identificación se procede al abastecimiento de agua potable a través del uso de carro cisternas que pueden ser abastecidos de la propia red si no se ha presentado una suspensión total de producción en la Planta de potabilización Rio Nima, o de otros acueductos o fuentes de agua potable a través de los acuerdos de cooperación establecidos previamente con otras empresas de servicios públicos o industrias que cuenten con tratamiento de agua potable.

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

## 2. Calidad del agua

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

## 3. Presión del suministro

El suministro de agua se realiza manteniendo una presión mínima disponible de quince (15) metros de columna de agua de acuerdo con lo estipulado en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 - Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS; se exceptúan de este requisito los eventos relacionados a continuación, i) cuando la baja presión haya sido ocasionada por hechos realizados por terceros no vinculados a LA EMPRESA , ii) cuando la baja presión se deba a trabajos de reparación o mantenimiento o construcciones nuevas, siempre que LA EMPRESA haya dado aviso a los usuarios afectados con al menos 24 horas de anticipación.

## 4. Características de los instrumentos de medición

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

Diámetro	Tipo	Rango	Longitud
1/2" (12.7mm)	Velocidad de Chorro Único o Volumétrico	R80 – R400	115 mm
3/4" (19.05 mm)		R160 – R400	190 mm
1" (25.40 mm)		R160 – R400	260 mm

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

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

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

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

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

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

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

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

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

h. El procedimiento para instalación del medidor por primera vez, calibración del medidor, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor se realizará de conformidad con la Res. CRA 457 de 2008 o aquella que la modifique o sustituya.

### 5. Características de las acometidas de acueducto

Las acometidas deben contener los siguientes elementos:

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

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

## **6. Estado de las cajas de los medidores**

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

## **CUARTA. SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

### **1. Suscriptores o usuarios con fuentes alternas de abastecimiento.**

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

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

### **2. Calidad de los vertimientos al sistema de alcantarillado.**

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

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

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

### **3. Cobertura en la prestación del servicio**

Las redes para la prestación del servicio de alcantarillado de tipo combinado (lluvias y domesticas) cubren toda el área de prestación del servicio de LA EMPRESA.

Para el drenaje de las aguas lluvias, el Municipio acondicionó cinco (5) ejes hidráulicos: zanjón Zamorano; canal Mirriñaño; cauce y colector (entamborado) Río Palmira; canal Sesquicentenario; cauce Barrancas; cualquier desarrollo urbanístico que implique grandes volúmenes de descargas de aguas lluvias a los ejes hidráulicos identificados o a nuevos cauces deberán contar con el Permiso de Ocupación de Cauce de la CVC, como autoridad ambiental.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

Para la recolección y transporte de las aguas residuales urbanas, el Municipio cuenta con una red de tuberías construidas en forma paralela a los ejes hidráulicos de drenaje pluvial, denominados interceptores sanitarios que terminaran en la futura Planta de Tratamiento por ubicarse en el sector El Porvenir (vía corregimiento de Candelaria). Todos los usuarios deberán poder conectar los desagües sanitarios en los interceptores, por diferencia de nivel (gravedad), en caso contrario donde se requiera equipos de bombeo esta restricción limitara los desarrollos y deberá ser asumida por los urbanizadores.

En el sector de Coronado, el servicio de alcantarillado se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas imperantes, que implica que La Empresa opere tres estaciones de bombeo de aguas residuales ubicadas en los callejones: El Progreso (Cl 59 entre Cr36 y Cr37), Jesús Saavedra (Cr42A entre Cl 63 y Cl 64) y El Jardín (Cr44 entre Cl 64 y Cl 64A).

En el sector de Guayabal (vía a Tienda Nueva) está restringido la posibilidad de servicio por la no existencia de redes locales.

En el sector del colector río Palmira, Cl 32ª, dado los niveles de entrega a la red y los niveles de algunas viviendas se requiere la instalación de "válvulas antireflujo" o dispositivos equivalentes en la acometida domiciliaria, por cuanto el dispositivo controla el acceso de las aguas del colector a las viviendas, evitando así inconvenientes sanitarios por la llegada de aguas residuales. LA EMPRESA hará la instalación de las válvulas con cargo a usuario. Los sectores afectados por esta medida están ubicados en: Cr21 a Cr24: Cr32 a Cr33, y, Cl 27 entre Cr13 y Cr14 del barrio Papayal.

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

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

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

#### **5. Características de las acometidas de alcantarillado.**

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

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

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

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de LA EMPRESA, el día 18 de junio de 2014.



**GUSTAVO ROBLEDO VILLEGAS**  
Gerente

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (DG114 Versión 01)

ANEXO 1

