EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVENA

"ECAAAS-ESP".

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

MISIÓN

Brindar a la comunidad de Saravena, satisfacción en la vigencia plena del derecho fundamental al agua y el saneamiento básico, a través de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, atendiendo de manera idónea, oportuna, eficiente y continua los procesos conforme a la normatividad vigente, siendo una fuente permanente de empleo en la población, contribuyendo al equilibrio dinámico entre los seres humanos y la naturaleza.

VISIÓN

Como organización comunitaria continuará siendo la empresa líder en un horizonte de largo plazo la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, gas, energía, alumbrado público, y las que posteriormente ese implementen, garantizando a los usuarios el cumplimiento de los estándares de calidad, eficiencia, eficacia y economía, contribuyendo al equilibrio y mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios /suscriptores y demás grupos de interés de su área de influencia.

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO: El Contrato tiene por objeto el que la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAS-ESP se obliga a prestar al suscriptor o usuario los servicios de Acueducto y Alcantarillado, a cambio del pago de un precio o tarifa determinada de conformidad con la reglamentación vigente, en el inmueble indicado en el anexo1. La empresa se reserva el derecho de abstenerse de prestar el servicio cuando las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la empresa se lo impidan.

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

CLÁUSULA SEGUNDA.- DEFINICIONES: Para los efectos del presente documento, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1.994, se entiende que las siguientes expresiones significan:

1.1 Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS – ESP: Empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado, que se encamina a hacer vigente el derecho humano al Agua Potable, saneamiento básico y a un ambiente sano.

1.2 Acometida de Acueducto: Derivación de la red local del servicio público que llega hasta el registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento, que de acuerdo con las técnicas usuales de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

1.3 Acometida de alcantarillado: Derivación de la red local del servicio público que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local (Art. 14.1. Ley 142 de 1994).

1.4 Acometida clandestina o fraudulenta. Acometida de acueducto o alcantarillado no autorizada por la empresa.

1.5 Asentamiento subnormal. Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

1.6 Conexión: Son las actividades, obras y operaciones realizadas por la empresa o autorizadas por esta, para proporcionar a un inmueble el servicio de acueducto y alcantarillado.

1.7 Conexión Temporal: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llegue hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la empresa por su propietario o representante legal, por un periodo determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

1.8 Contribución de Solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los 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.

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

1.10 Derivación Fraudulenta: Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la empresa.

1.11 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 40 metros cúbicos; b) 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 metros cúbicos; 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 en el consumo, la comparación del consumo podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

1.12 Factura de servicios públicos: Es la cuenta que la Empresa Comunitaria ECAAAS -ESP entrega o remite al usuario, por causa del consumo en un lapso determinado, y demás servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. (Art. 14.9 Ley 142 de 1.994).

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

1.14 Falla en la prestación del servicio: Incumplimiento por parte de la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS -ESP en la prestación continua e interrumpida del servicio, según se establece en la ley 142 de 1994, en los reglamentos de la Comisión respectiva y en el presente contracto.

1.15 Fuga imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble, detectables solamente mediante instrumentos apropiados, tales como geófonos.

1.16 Independización del Servicio: Nuevas acometidas que autoriza la Empresa para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo el cumplimiento de lo establecido en este contrato.

1.17 Inmueble: Bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan en su interior.

1.18 Medidor: Dispositivo mecánico que mide el consumo que se hace del agua proveída por el acueducto. Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un

sólo contrato; colectivo cuando mide consumos realizados en desarrollo de más de un contrato; o general, si es para medir consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tienen propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble, o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o urbanizaciones multifamiliares cerradas.

1.19 Nuevo servicio fuera de la Jurisdicción de la Empresa: En desarrollo de un contrato con persona natural o jurídica que lo solicite.

1.20 Período de facturación: Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. Para los efectos del contrato será de 30 días.

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

1.22 Queja: Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar el servicio.

1.23 Reclamación: Petición que hace el usuario o suscriptor ante la Empresa ECAAAS -ESP entre otras para que revise la facturación de los servicios públicos, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1.994, en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.

1.24 Reconexión: Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había suspendido.

1.25 Recurso: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa ECAAAS -ESP a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato.

1.26 Abarca los recursos de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

1.27 Reinstalación: Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

1.28 Registro de Corte: Válvula en la cajilla antes del medidor, de operación exclusiva de la Empresa, que será cerrada en caso de suspensión del servicio.

1.29 Servicio Comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio y a actividades similares, como dispositivos, oficinas de profesionales consultorios, etc.

1.30 Servicio Industrial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollan actividades industriales que corresponden a procesos de transformación de bienes o actividades.

1.31 Servicio Provisional: Es el que se presta de manera temporal mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

1.32 Servicio público domiciliario de acueducto: Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición, así como las actividades

complementarias de que trata la Ley 142 de 1.994 de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua.

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

1.34 Servicio Residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

1.35 Silencio Administrativo Positivo. Ausencia de respuesta positiva o negativa de la persona prestadora a petición, queja, recurso presentado por el suscriptor o usuario, dentro del término legal de quince (15) días hábiles de su recibo, que implica decisión favorable al peticionario, quejoso y recurrente.

1.36 Subsidio. Diferencia entre lo que se paga por un bien o un servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la ley 142 de 1994, el Estado podrá dar subsidios como inversión social a los usuarios de los estrato 1, 2 y 3 en las condiciones que para el efecto establezca la respectiva comisión.

1.37 Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado el presente contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

1.38 Suscriptor Potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en un suscriptor de los servicios públicos ofrecidos por la Empresa ECAAAS -ESP del servicio.

1.39 Suspensión: Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en este contrato, o en cualquiera de las normas vigentes relativas a servicios públicos domiciliarios.

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

CLÁUSULA TERCERA.- PARTES EN EL CONTRATO: Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, la Empresa ECAAAS-ESP y el suscriptor y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble determinado en el ANEXO 1, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores o tenedores del todo o la parte del bien beneficiada con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude la ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente contrato, y son solidarios con el propietario en sus obligaciones y derechos emanados del mismo, en los términos previstos en la ley.

La empresa ECAAAS-ESP celebrara el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado, con cualquier persona capaz, propietaria de un inmueble o que demuestre por alguno de los medios probatorios su posesión, tenencia o simple habitación del inmueble o una parte de él, siempre que el inmueble o la parte respectiva, reúna las condiciones de acceso aquí previstas.

PARÁGRAFO: Cuando la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS-ESP incumpla su obligación de suspender el servicio de acueducto y alcantarillado al predio en el cual el suscriptor o usuario haya dejado de pagar oportunamente los servicios durante dos periodos consecutivos de facturación, en el evento de facturación mensual.

Se extinguirá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula, y en consecuencia, solo podrá adelantar las acciones de cobro de los consumos posteriores a los citados dos periodos de facturación.

CLÁUSULA CUARTA.- 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.

CLAÚSULA QUINTA.-RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO: Es un contrato de los denominados por la ley de "ADHESIÓN" y hacen parte de él no solo las estipulaciones escritas, sino todas las que la Empresa ECAAAS-ESP aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, la Ley 142 de 1.994, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adicionen y sustituyan, y las normas del Código Civil y del Código de Comercio, que no sean contrarias. En la interpretación del alcance de las obligaciones de la empresa y del suscriptor o usuario, se aplicará el régimen de las obligaciones reales.

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

CLÁUSULA SEXTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO: El contrato se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado de mutuo acuerdo o por las causales previstas en este o en la Ley.

CLÁUSULA SÉPTIMA.-LA SOLICITUD: Para obtener el servicio de acueducto y alcantarillado será necesario presentar una solicitud ante la empresa ECAAAS–ESP, indicando en que condición actúa, si es dueño, poseedor, tenedor o usuario del inmueble.

CLÁUSULA OCTAVA.-CONDICIONES DE LA SOLICITUD: La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse en las oficinas de la empresa ECAAAS-ESP de manera verbal o por escrito en formulario que se suministra de manera gratuita, por correo o por otros medios siempre que de ella se logre establecer inequívocamente:

1. La voluntad del solicitante de obtener la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para un inmueble plenamente identificado por su dirección y ubicación.
2. Que el solicitante cumpla con las condiciones previstas en el presente contrato.
3. La naturaleza de las actividades a las cuales está destinado el inmueble, con el fin de estimar el consumo a que daría lugar, la clase de uso, y el número de unidades independientes.

La empresa ECAAAS-ESP dejará constancia escrita de la recepción de la solicitud, diligenciará el formulario si no ha sido diligenciado por el solicitante, y definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones previstas en el presente contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional, este hecho interrumpe el término hasta cuando se practique la prueba o se allegue el documento requerido. Cuando la solicitud de conexión implique estudios particularmente complejos, la empresa ECAAAS -ESP cobrara al interesado su costo, justificado en detalle, salvo que se trate de un usuario de los estratos 1,2 y 3.

La Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS -ESP podrá negar la solicitud por razones técnicas. 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 los 15 días hábiles, contados desde el momento en el que la

ECAAAS-ESP indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

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

CLÁUSULA NOVENA.- CELEBRACIÓN: El contrato se perfecciona cuando el propietario o quien utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la Empresa que así lo permita o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

El presente contrato se perfecciona con la entrega que la Empresa haga al suscriptor o usuario del texto y sus correspondientes anexos, en respuesta a su solicitud de conexión al servicio. Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con éste, el anexo de condiciones técnicas del servicio de acueducto y alcantarillado, y todas aquellas condiciones que la empresa ECAAAS-ESP aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

PARÁGRAFO: El acceso al servicio se hará mediante las conexiones aprobadas por ECAAAS-ESP. Las redes, equipos y demás elementos que integran una acometida serán de propiedad de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble del cual adhieren. En virtud de lo anterior el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a sus bienes.

Las cámaras o cajillas se deberán instalar de acuerdo con las normas técnicas establecidas por la Empresa y serán en un lugar que permita la lectura de manera conveniente. Las modificaciones del lugar de ubicación de las cajillas serán por cuenta del suscriptor o usuario.

CLAÚSULA DÉCIMA.- PUBLICIDAD: El contrato será objeto de adecuada publicidad por parte de la Empresa ECAAAS-ESP para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por los siguientes medios:

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.

La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, ECAAAS-ESP debe disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO El contrato y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

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

CAPÍTULO II
OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.- Obligaciones de la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAS-ESP; en virtud del presente contrato, se obliga a:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la Empresa ECAAAS -ESP, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo I, el cual forma parte integrante de este documento a través de las redes utilizadas. Una vez la Empresa haya realizado la conexión del servicio y el suscriptor haya pagado los costos de conexión. Los costos de conexión deberán ser pagados dentro de los 15 días calendarios siguientes a la fecha en que la Empresa le notifica el valor de los mismos, salvo que ésta haya otorgado plazos para amortizar dicho valor y el beneficiario haya otorgados un título valor para garantizar las facturas.

2. Recolectar y transportar, en forma permanente los residuos, especialmente líquidos provenientes del inmueble objeto del servicio, por medio de tuberías y conductos legalmente autorizados por la Empresa ECAAAS -ESP, así como realizar la disposición final de los mismos excepto en los casos en que la Empresa no preste dicho servicio por no contar con las redes o porque el usuario tiene otros medios de disposición de aguas residuales. La empresa se abstendrá de recibir y aceptar los residuos que no se ciñan a las características previstas para la clase de uso autorizada por la empresa.

3. Recolectar, transportar los residuos sólidos provenientes del inmueble objeto de los servicios, así como realizar la disposición final y tratamiento de los mismos de acuerdo a la normatividad vigente. La empresa se abstendrá de recibir y aceptar los residuos que no se ciñan a las características previstas autorizada por la empresa.

4. Otorgar la garantía por el plazo mínimo exigido por las normas vigentes para los equipos de medición que suministre la Empresa. La empresa podrá celebrar contrato con los proveedores de los equipos o con otros contratos especializados de modo que ellos asuman directamente la garantía, sin prejuicio de su responsabilidad frente al usuario.

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

PARÁGRAFO: Salvo fuerza mayor, no se podrá facturar a un inmueble con base en el promedio de su consumo por más de dos (2) períodos si la facturación se realiza bimestralmente, y cuatro (4) períodos si ésta es mensual de acuerdo con lo previsto en el de la ley 142 de 1.994.

6. Facturar con periodicidad establecida y de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que cobre al suscriptor, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Enviar la factura en el periodo de facturación siguiente al que se factura y entregarla en la dirección registrada para su entrega por lo menos con 5 días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento

utilizando para ello los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

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

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

Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas la Empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento.

7. Ayudar al suscriptor o Usuario a detectar el sitio y causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble, cuando sea solicitado formalmente ante la Empresa.

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

9. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida cuando el suscriptor o usuario lo soliciten o cuando la Empresa tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida revisión, la empresa podrá cobrar los gastos en que incurran a la tarifa aprobado para la misma.

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

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

12. No suspender el servicio ni cortar la prestación de los servicios públicos domiciliarios mientras medie reclamación o recursos debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso.

13. Informar con tanta amplitud sea posible en el territorio donde presta sus servicios acerca de las condiciones uniformes del presente contrato. Y disponer en la sede de la empresa copias legibles de las condiciones de éste. El contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite.

14. Hacer los descuentos reparar e indemnizar cuando haya falta en la prestación del servicio en los términos del artículo 137.3 de la Ley 142 de 1994.

15. Permitir al suscriptor o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas en la ley.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para ECAAAS- ESP o los demás miembros de la comunidad.

2. Pagar el valor facturado por concepto de la prestación de los servicios y demás obligaciones pecuniarias a su cargo autorizadas legalmente, dentro de los plazos establecidos en las respectivas facturas.

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

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

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

6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de las estructuras y los equipos de medida a los funcionarios de la empresa o a quienes ella faculte para tal fin, quienes contarán con una identificación que los acredite para realizar la labor. El usuario deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliario.

7. Permitir el acceso al inmueble, al personal de la empresa o a quienes ella faculte con el fin de efectuar la revisión técnica de las instalaciones internas, así como para suspender o cortar el servicio. Para estos efectos, la persona que realice la revisión o lectura deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al

suscriptor o usuario de manera escrita sobre el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

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

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

10. Eliminar la causa de suspensión o corte del servicio cuando tenga como origen causas imputables al suscriptor o usuario y pagar los costos de reconexión en los que tenga que incurrir la empresa, al igual que satisfacer las demás sanciones previstas.

11. Pagar los intereses moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de la Empresa, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor.

12. Pagar las indemnizaciones y cargas pecuniarias, incluidos intereses moratorios y los gastos de cobro pre jurídico y judicial, a que tenga derecho la empresa, de acuerdo con las disposiciones vigentes y las estipulaciones.

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

14. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la empresa ECAAAS- ESP, en concordancia con la Reglamentación vigente. Será de cuenta del Usuario velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos accesorios e igualmente reparar y reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. La empresa podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio. El usuario deberá informar a la empresa dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca, cualquier cambio o modificación voluntaria o accidental en los elementos de medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de la empresa ECAAAS-ESP.

15. Informar a la empresa, por escrito, cualquier cambio en las condiciones del inmueble que puedan afectar el servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones y, si es del caso, independizar el servicio para cada unidad, efectuando la conexión correspondiente y celebrando un nuevo contrato para cada cual. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral

sin el conocimiento de la empresa, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. DERECHOS DE LA ECAAAS-ESP. En virtud del contrato, la ECAAAS- ESP queda facultada para:

1. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro para la verificación.

2. Cobra el valor de los servicios, incluido los cobros dejado de efectuar por omisión o error dentro de los cinco meses siguientes de haber entregado la facturación.

3. Imponer las cargas pecuniarias especiales, legalmente establecidas cuando el Suscriptor o Usuario incumpla en todo o en parte tanto el contrato como la normatividad vigente para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

4. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normatividad vigente.

5. Realizar las revisiones técnicas de las instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado a que haya lugar, incluyendo los equipos de medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario.

6. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

7. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico y judicial de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- Derecho del Suscriptor o Usuario:

1. A ser tratado dignamente por los trabajadores de ECAAAS-ESP.

2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en la ley.

3. A no ser discriminado por ECAAAS-ESP. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

6. 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.

7. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

8. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

9. A reclamar cuando la empresa ECAAAS- ESP aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

10. A reclamar contra el uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

11. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

12. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.

13. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad la Ley 142 de 1994.

14. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

15. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

16. 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.

17. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

18. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.

19. 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.

CAPÍTULO III
MEDICIÓN DEL CONSUMO Y FACTURACIÓN

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- Principio de Facturación: La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- Facturación. La factura que expida la ECAAAS- ESP deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

1. El nombre de la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS-ESP.

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

3. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.

4. Período de facturación del servicio.

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

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

7. Lectura actual y anterior del medidor de consumo, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

8. La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.

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

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

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

En las facturas expedidas por la empresa ECAAAS-ESP, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados directamente o por otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales. Cuando se facturen otros servicios como de saneamiento básico y aseo público estos no podrán cancelarse independientemente a no ser que curse una queja, petición o recursos debidamente interpuesto ante la entidad.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- Liquidación y facturación de consumos de inquilinatos y multiusuarios. Cuando solo exista un medidor, cada inquilino tendrá derecho a que se le facture su consumo del servicio de acueducto y alcantarillado, así: El consumo total del inquilinato o de los multiusuarios se dividirá por el número de unidades familiares independientes que lo componen, con el propósito de encontrar el consumo familiar promedio, el cual se liquidará con las tarifas vigentes para el consumo individual; a lo anterior se le adicionará el valor que resulte de dividir el cargo fijo por el número de unidades.

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

La empresa determinará el sitio de instalaciones del medidor.

PARÁGRAFO: Solo podrá instalarse medidores de consumo de agua potable suministrado u homologado por la Empresa que cumplan, cuando menos, las siguientes condiciones.

Clase: Metrológica "C"

Tipo: Velocidad chorro único o múltiple.

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

Transmisión: Mecánica o Magnética

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

CLAÚSULA VIGÉSIMA PRIMERA: Unidad de medidor y excepciones: En general cada suscriptor o usuario deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las excepciones que se indican a continuación o que se establezcan en las normas vigentes.

1. Las construcciones adaptadas para inquilinato y los asentamientos subnormales.
2. Los inmuebles catalogados como multiusuarios
3. Los usuarios industriales, comerciales o institucionales autorizados por ECAAAS-ESP para tener más de una acometida.
4. Los usuarios con servicio provisional y/o con servicio temporal.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- Instalación y retiro de medidores: La adquisición, instalación y sustitución de los medidores es responsabilidad del Suscriptor o Usuario. La empresa se reserva el derecho de instalar y retirar los medidores, por cuenta del Suscriptor o Usuario, en el evento de renuencia de éste para cumplir sus obligaciones o suspender el servicio, en los términos del presente contrato. En el caso que el Suscriptor o Usuario haga caso omiso al requerimiento de la empresa ésta podrá hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.

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

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

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

2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. Cobro de las tarifas adeudadas por la prestación del servicio: Las deudas derivadas de la ejecución 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, o su delegado, acompañada del respectivo contrato, prestará mérito ejecutivo.

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

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

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

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de los servicios, la empresa recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo. Igualmente, la Empresa recibirá por separado los pagos de períodos que no son objeto de reclamación. Cuando la reclamación o recurso se refiera al monto de la factura, el usuario deberá pagar oportunamente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- Interés por mora: en el evento en que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de ECAAAS-ESP, derivadas de este contrato, la empresa podrá aplicar interese por mora sobre saldos insolutos a la tasa máxima permitida según las disposiciones vigentes.

Los intereses por mora debidos a la falta de pago oportuno se aplicaran al valor de los servicios de acueducto y alcantarillado y a los diferentes conceptos incorporados en cada factura, salvo que la ECAAAS-ESP haya aceptado reclamación por uno de ellos, y el usuario se abstenga de cancelar el valor no discutido, caso en el cual los interés por mora se aplicaran únicamente a dicho valor.

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

CAPÍTULO IV
SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.-Suspensión del servicio: La Empresa prestara el servicio de manera continua y permanente, en la condiciones acordadas con el usuario, pero podrá proceder a la suspensión del servicio de acueducto y alcantarillado, sin que se derive responsabilidad alguna, por las siguientes causales:

1. **Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre que convengan en ello la Empresa y los terceros que pueden resultar afectados o, si lo solicita la Empresa, el suscriptor y los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados, conviene en ello. La empresa deberá enviar comunicación a las personas que se conozca que vive en el inmueble y se fijará una copia de ella en una cartelera en un lugar público en las oficinas de la Empresa al cabo de 5 días hábiles si algún usuario no ha presentado oposición la empresa procederá a suspender el servicio.

2. **Suspensión en interés del servicio:** Es la suspensión que efectúa la empresa ECAAAS-ESP para:

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

b) Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

PARÁGRAFO PRIMERO: La empresa deberá informar a la comunidad o al usuario los términos y motivos de la suspensión de los servicios de acueducto y alcantarillado, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor que impida esa comunicación.

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

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

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto. Se extinguirá la solidaridad entre los sujetos

del contrato cuando la suspensión no se produzca dentro de dos (2) períodos consecutivos de facturación en mora, si la facturación es bimestral o tres (3) períodos de facturación, si ésta es mensual.

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

No procederá la suspensión del servicio por la presente causal, cuando ECAAAS -ESP:

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

2. Entregó de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado.
3. No facturó el servicio prestado.

4. Si la empresa suspende el servicio estando de manera incursa dentro de estas circunstancias deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

3.1 se entenderá que hubo incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario en los siguientes caso:

1. Cancelar una factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

2. Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas.

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

4. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa.

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

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

7. Efectuar sin autorización de la empresa ECAAAS- EPS la reconexión del servicio, cuando éste se le haya suspendido.

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

9. 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.

10. Conectar equipos, sin autorización de la empresa ECAAAS- ESP, al sistema de acueducto o de alcantarillado o a las instalaciones interiores que puedan afectar el funcionamiento del sistema.

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

12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios de acueducto y alcantarillado, sean de propiedad de la empresa o de los suscriptores o usuarios.
13. Impedir a los funcionarios autorizados por ECAAAS-ESP, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los mismos, siempre que se cumplan las reglas de acceso legítimo a bienes ajenos.
14. Tener defectuosas las instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado, así como la cajilla, la tapa y los demás elementos inherentes o accesorios a la red interna, incluidas cajas de inspección externas y sistemas de tratamiento, cuando la Empresa exija estas obras.
15. No efectuar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas que solicite ECAAAS-ESP por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
16. Abstenerse de realizar el traslado del equipo de medida, su reparación o cambio justificado del mismo, cuando así lo solicite la empresa para garantizar una correcta medición, o impedir a la empresa hacerlo.
17. No cumplir las normas sobre instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado, como volúmenes mínimos de almacenamiento, mantenimiento de tanques y la instalación y/o mantenimiento de los equipos de bombeo necesarios para el correcto funcionamiento.
18. Dar el urbanizador a un inmueble, un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o construir un inmueble careciendo de dicha licencia, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtenerla.
19. Impedir por acción u omisión, la medición del consumo.
20. Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio prevista en el anexo 1 del presente contrato o acordada con la Empresa.
21. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la empresa con cualquier otra fuente de agua.
22. Incumplir las demás obligaciones contenidas en el presente contrato.

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- Terminación del contrato y corte del servicio. La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio y se fijara copia de ella en una cartelera en un lugar público en las oficinas de la Empresa al cabo de 5 días hábiles si algún usuario no ha presentado oposición la empresa procederá a suspender el servicio.

2. Por incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa ECAAAS o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la Empresa o a terceros las siguientes:

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

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

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

d) Reconexión del servicio no autorizada, por dos (2) veces consecutivas sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

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

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

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

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

6. Por decisión unilateral del usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de ECAAAS-ESP.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- Reglas comunes a la suspensión y corte del servicio:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- Responsabilidad de los usuarios. Los usuarios serán responsables ante la empresa ECAAAS-ESP y terceros por los daños que ocasionen por la utilización de los servicios, en especial por:

1. Omitir sus obligaciones de conservar, reparar el inmueble o la red interna de acueducto y alcantarillado y los demás bienes accesorios a ésta.
2. Realizar conexiones fraudulentas, clandestinas o reconexiones no autorizadas, así como prestar desde su predio los servicios a otro predio sin la autorización expresa y escrita de la empresa.
3. Modificar sin autorización el diámetro de las acometidas o cambiar el uso del servicio, sin autorización de ECAAAS-ESP
4. Arrojar basuras y otros elementos que puedan obstruir las redes, desechos contaminantes, tóxicos, combustibles o explosivos a las redes del alcantarillado.
5. Interferir en forma no autorizada el flujo del acueducto o alcantarillado.
6. Impedir a ECAAAS-ESP realizar las actividades de control, mantenimiento y reposición de los elementos ligados al acueducto y alcantarillado.
7. Violar las prohibiciones establecidas en el presente contrato.

8. Impedir las acciones de suspensión del servicio, retiro de medidor o corte por incumplimiento de las obligaciones del presente contrato.

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

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

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

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- Hechos que determinan las indemnizaciones o cargas pecuniarias y su monto: Además de la posibilidad que tiene la Empresa de suspender o cortar los servicios de acueducto y alcantarillado en los términos del presente contrato el suscriptor o usuario deberá indemnizar a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS-ESP, por el uso irregular de los servicios según las siguientes fórmulas:

1. Por cada metro cúbico facturado a tarifa inferior por causas imputables al usuario, se cobrará el reajuste correspondiente más los intereses de mora sobre el mencionado reajuste. Así mismo, se cobrará la diferencia entre las tarifas vigentes de conexión, si es del caso.

2. Por aumentar el diámetro de la acometida sin autorización de la empresa, se cobrará la diferencia existente entre el valor de la tarifa de conexión vigente para la acometida nueva y la tarifa de conexión vigente para la acometida original.

3. Por adulterar las conexiones, acometidas o aparatos de medición; o por retirar el aparato de medición; o intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida o dificulte su lectura; o por alterar su normal funcionamiento, se cobrará el valor equivalente a la liquidación del volumen correspondiente a la diferencia entre el consumo calculado y el consumo facturado. A este resultado se le sumará el consumo generado por otras fuentes, para efectos del cálculo del servicio de alcantarillado. A estos valores se les aplicarán los respectivos intereses de mora causados.

4. Por utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas, se cobrará un valor equivalente a la liquidación del volumen correspondiente a la diferencia entre el

volumen calculado y el consumo facturado. A este resultado se le sumará el consumo generado por otras fuentes, para efectos del cálculo del servicio de alcantarillado. A estos valores se les aplicarán los respectivos intereses de mora causados. La empresa podrá, así mismo, cobrar el valor del cargo fijo por cada una de las acometidas fraudulentas durante el tiempo en que estuvieron activas.

5. Por efectuar sin autorización de la ECAAAS-ESP una reconexión cuando el servicio se encuentra suspendido por mora, se cobrará un recargo del 30 por ciento (%) sobre el valor adeudado a la empresa ECAAAS-ESP al momento de la reconexión no autorizada. Este valor no se cobrará en el evento de que la conexión no autorizada se haya producido luego del plazo con que cuenta la ECAAAS-EPS para efectuar la conexión, luego de subsanada la causal de suspensión.

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

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

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

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

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

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

1. Detectada la irregularidad que constituye causal de suspensión o corte de los servicios de acueducto y alcantarillado y que además debe ser indemnizada, el funcionario que realiza la visita elaborará un acta y recaudará la mayor cantidad de pruebas posibles y dejará copia del acta en el predio, en donde consten las anomalías encontradas, procurando que le sea firmado el recibido de la misma por parte de la persona que atiende la visita o en su defecto por un testigo.

2. Con base en la información contenida en el acta de la visita, la empresa ECAAAS-ESP realizará la liquidación de la indemnización a que haya lugar teniendo en cuenta los

mecanismos previstos en el presente contrato y notificará al suscriptor o usuario del contenido de la misma mediante la inclusión de su valor en la correspondiente factura.

3. Contra la factura en donde se incluya el valor de la liquidación, el usuario podrá intentar la reclamación a que haya lugar, así como los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, en los términos previstos en el presente contrato.

4. El suscriptor o usuario tendrá derecho a realizar el pago de las indemnizaciones y demás valores antes de que se produzca la facturación, pero este hecho no implica necesariamente la renuncia por parte del mismo a la posibilidad de interponer los recursos que legalmente procedan contra los valores cobrados.

CAPÍTULO VI
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recurso ante ECAAAS-ESP, le notifique en debida forma la correspondiente respuesta.

Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en ley procesal administrativa CPACA, la ley 142 de 1994 y las disposiciones que la modifiquen, adicione o reglamente, y cuando no exista norma en dicha regulación, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela.

Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS -ESP. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de carga pecuniarias que realice la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS-ESP proceden el recurso de reposición, y en subsidio de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a aquél en que la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS-ESP ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario en las oficinas de la empresa.

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

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

4. 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.

5. La Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS - ESP 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 o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco períodos.

6. El recurso de apelación, cuando haya sido contemplado *expresamente por la ley*, será subsidiario del de reposición y se interpondrá ante la empresa quien deberá remitirlo en caso de ser concedido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para responder las quejas, peticiones y recursos, la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS -ESP tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual la empresa informara al interesado cuando dará la respuesta pertinente. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, impidió la inspección o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien los interpuso.

Notificaciones: Los actos que decidan las quejas, reclamos y recurso deberán constar por escrito y se notificarán en la forma prevista en el CPACA, y las demás normas que lo modifique, adicione. La notificación que se haga al propietario, poseedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas en el presente contrato y de conformidad en lo dispuesto en la ley.

La Empresa ECAAAS -ESP no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

CAPÍTULO VII
DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de la Empresa ECAAAS -ESP, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA.- CESIÓN DEL CONTRATO: Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del derecho de dominio o sustitución del derecho de posición o tenencia del inmueble o de la parte de éste al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todo los derechos y obligaciones actuales y futuras al anterior, y podrá solicitar a ECAAAS-ESP, la adecuación de los registro para que la cuenta figure a su nombre.

La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. - CONTRATO DE SERVICIOS ESPECIALES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: Las ventas de agua "en bloque", los servicios provisionales y temporales y otros contratos especiales de servicio público de suministro de agua y recolección y tratamiento de aguas residuales, se regirán por las reglas especiales consagradas en los respectivos contratos. En lo no previsto por dicho documentos y en cuanto sea compatible con la naturaleza de los mismos, se entenderán incorporadas las reglas del presente contrato.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre la Empresa ECAAAS -ESP y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de un árbitro único, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia.

El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

CLAUSULA CUATRIGESIMA QUINTA. –ANEXO TECNICO.- Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el anexo de condiciones técnicas del servicio de acueducto el cual contiene:

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

PARÁGRAFO PRIMERO: ECAAAS-ESP 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.

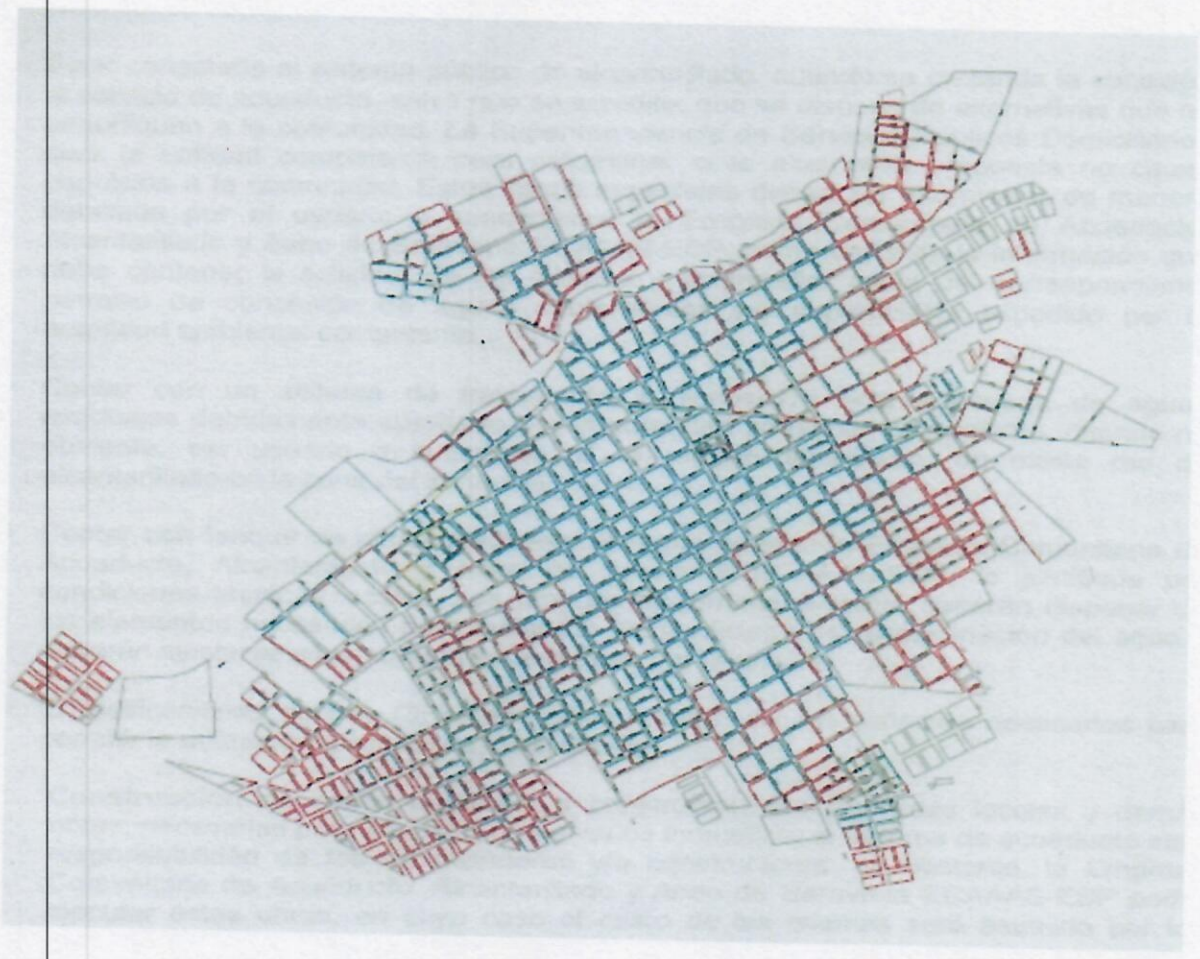
PARÁGRAFO SEGUNDO: El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente contrato, ni las obligaciones y deberes a cargo de la empresa.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS -ESP, el día 28 de mayo de 2019.

BERNARDO JOSE ARGUELLO SANTOS
Representante Legal ECAAAS –ESP
C.C. 17.528.032

ANEXO TÉCNICO

ZONA GEOGRAFICO EN LA CUAL SE APLICA EL CONTRATO



CONDICIONES TECNICAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

1. **Condiciones de acceso a los servicios:** Para la conexión de los servicios de acueducto, el inmueble deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.

- Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones para construir, o la cedula catastral en el caso de obras terminadas.

- Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.

- Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo que se acredite, que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Estos casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor a la empresa, como parte de la información que debe contener la solicitud de los mismos y acompañar con copia del correspondiente permiso de concesión de aguas subterráneas y/o superficiales expedido por la autoridad ambiental competente.

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

- Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS-ESP, lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.

- En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

2. **Construcción de redes locales:** La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores, no obstante, la empresa ECAAAS-ESP podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios del servicio.

   Las redes locales construidas serán entregadas a la empresa para su manejo, operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del

   servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre la vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.

3. **Utilización de las redes:** Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas a la empresa para su administración, ni realizar obras sobre estas, salvo con autorización expresa de la persona prestadora. En todo caso, la persona prestadora podrá realizar extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajo en las redes de acueducto recibidas de terceros.

SERVICIO DE ACUEDUCTO

4. **Continuidad en la prestación del servicio:** La empresa ECAAAS-ESP prestara el servicio las 24 horas diarias en las condiciones técnicas aquí definidas; siempre y cuando las condiciones geográficas, climáticas, ambientales y técnicas lo permitan.

5. **Calidad del agua:** El agua suministrada por la empresa ECAAAS-ESP será apta para el consumo humano cumpliendo con las normas del Decreto 1575 de 2007 del Ministerio de la Protección Social y de la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social y del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

6. **Presión:** La presión mínima del agua suministrada por la empresa prestadora será de 15 metros de cabeza de agua.

7. **Régimen de acometidas:** El costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la empresa ECAAAS-ESP, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalué la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

8. **Accesorios de las acometidas:** Toda acometida debe constar de los siguientes accesorios, ya que el tipo de tubería con el que se hace la instalación es PVC de media pulgada que cumpla las normas NTC 3664, 3694 y 4585, estos son:

- Unión de empalme entre la acometida y la tubería de distribución que consta de un collar de derivación.
- Tubería PVC de 0.5 pulgadas.
- Codos y Niples.
- Registro de corte.
- Medidor domiciliario de consumo de agua.
- Caja de andén para proteger el medidor y el registro de corte. Desde esta caja hacía. adentro se inicia la instalación interna.
- Válvula de cheque en caso de posibilidad de contra flujo.

9. **Unidad de acometida por usuario:** La empresa ECAAAS-ESP, solo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La persona prestadora podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuario, la empresa podar autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

10. **Cambio de localización de la acometida:** Es atribución exclusiva de la empresa ECAAAS-ESP, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen por parte del usuario.

    Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a la empresa, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil. Cuando por división por inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cual porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciere así, el derecho al servicio quedara asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

11. **De los medidores:** La empresa ECAAAS-ESP exige que los suscriptores o usuarios adquieran. instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la empresa deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el numeral siguiente que es el 12. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción del a empresa, cuando se establezca que le funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podar hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

12. **Características del Medidor:** Los medidores mecánicos de media pulgada ya sean de tipo volumétrico o de tipo inferencial (velocidad), independientemente de su clase o clasificación metrológica, deben cumplir con la norma técnica colombiana NTC 1063-1 o su equivalente la ISO 4064.

    De acuerdo a la Resolución 138 de 2000 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la clase del medidor está determinada por los valores correspondientes al caudal mínimo y al caudal de transición y se denominan por las cuatro primeras letras mayúsculas del abecedario: A, B, C o D, organizadas de menor a mayor calidad, siendo los medidores clase A los de menor precisión para registrar caudales mínimos y los de clase D, los de mayor precisión.

13. **De la obligatoriedad de los medidores de acueducto:** De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la empresa ECAAAS-ESP de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso d edificios de propiedad horizontal o con dominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

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

La entidad prestadora de los servicios públicos debe ofrecer financiamiento a los suscri9ptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, obra civil o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser hasta por treinta y seis (36) meses. Este cobro se hará junto con la factura d acueducto.

Para los usuarios temporales, la persona prestadora podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

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

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

    En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si este reúne las características técnicas establecidas en el numeral 12 de las presentes condiciones técnicas para la prestación del servicio acueducto y alcantarillado, la persona prestadora deberá aceptarlo, o en la persona prestadora podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor. En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, este será entregado al suscriptor, en condición de propietario el mismo, salvo indicación expresa de este en contrario.

16. **Mantenimiento de las acometidas y medidores:** En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la empresa prestadora.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los términos del numeral 14 de las presentes condiciones técnicas para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

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

17. **Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias:** El mantenimiento de las redes internas de acueducto no es responsabilidad de la empresa ECAAAS-ESP, pero esta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

    Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia la empresa no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

    Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesiva e injustificada, la empresa deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

18. **Mantenimiento de las redes públicas:** La empresa ECAAAS-ESP está en la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado. Así mismo deberá contar con un archivo referente a la fecha de construcción de las redes, especificaciones técnicas y demás información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma.

19. **Derechos de los usuarios:** Cuando ocurren fallas continuas en la prestación del servicio durante quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación, la persona prestadora no podrá facturar el cargo fijo de dicho periodo.

20. **Del uso racional de los servicios:** Los usuarios o suscriptores de la empresa, deberán hacer uso de los servicios de acueducto en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado.

21. **Almacenamiento:** La empresa recomienda que cada usuario del servicio, mantenga una provisión de agua de por lo menos 24 horas para su uso normal, en caso de presentarse un corte del servicio por fuerza mayor o caso fortuito.

22. **Cortes programados:** La empresa ECAAAS-ESP deberá informar a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor. En caso tal que las suspensiones programadas y no programadas sean por un tiempo

mayor a veinticuatro (24) horas, la empresa dispondrá de un vehículo que haga llegar a sus suscriptores el servicio.

23. **Clase de Uso:** El servicio de acueducto, objeto del presente contrato, tendrá una clase de uso residencial, comercial, industrial y oficial.

24. **Dirección:** El servicio será prestado al inmueble ubicado en la _____, de la nomenclatura oficial del municipio de saravena, cuyo estrato socioeconómico es _____ (Solo para el caso de clase de uso residencial).

25. **Comunicaciones y notificaciones:** Las comunicaciones y notificaciones de la empresa ECAAAS-ESP al suscriptor y/o los usuarios o beneficiarios de los servicios de acueducto regulado por el presente CSP, se dirigirán a la _____ de la ciudad de saravena. Las del suscriptor y/o usuarios o beneficiarios a la Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena ECAAAS-ESP se dirigirán a la calle 30 Nº 15-30, Barrio Centro del Municipio de Saravena.

26. **Envió de la factura:** La factura correspondiente al consumo y demás cobros legalmente autorizados, serán enviados a la dirección registrada en la factura. La empresa tendrá un solo ciclo y la facturación es mensual con entrega prevista entre los primeros cinco (5) días de cada mes.

LA PERSONA PRESTADORA:

BERNARDO JOSE ARGUELLO SANTOS
Representante Legal
C.C. Nº 17.528.032 de Saravena.

EL SUSCRIPTOR:

Nombre
C.C N