



“CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ACUAVALLE S.A. E.S.P.

CAPITULO I

Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1- OBJETO: El presente contrato tiene por objeto que la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. en adelante ACUAVALLE S.A. E.S.P. preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor de un suscriptor y/o usuario en un inmueble, (rural o urbano, según el caso), dentro de la zona en la que ACUAVALLE S.A. E.S.P. esté dispuesta a prestar el servicio, quien los disfrutará directamente o a través de un tercero siempre que se cumplan las condiciones técnicas fijadas en el artículo 7 del Decreto 302 de 2000 o el plan de inversiones de ACUAVALLE S. A. E.S.P. lo permita, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

En consecuencia, el SUScriptor, con la solicitud de servicio, acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación de los servicios públicos objeto de este contrato o que hayan sido fijadas por ACUAVALLE S.A. E.S.P. para regular la relación con sus suscriptores o usuario, y, por tanto, se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas.

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

En especial se aplicarán las siguientes definiciones:


- 1 **Empresa:** SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P.
- 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 servicio. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido este.
- 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).
- 4 **Acometida clandestina o fraudulenta:** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por ACUAVALLE S. A. E.S.P.
- 5 **Asentamiento subnormal:** Es aquél cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada a la estructura formal urbana.

al

- 6 **Agua en Bloque:** La venta de esta agua en bloque consiste en el suministro de agua medida mediante una conducción sin que ACUAVALLE .S.A.- E.S.P tenga alguna responsabilidad con respecto a la distribución y la entrega posterior a los usuarios.
- 7 **Área Común:** Es toda distribución de la red hidráulica y aquellos usados depósitos para almacenamiento de agua potable en el espacio existente entre las viviendas agrupadas físicamente o en bloques cerrados, en las cuales se conjugan zonas de recreación, zonas de uso social, zonas verdes, parqueaderos, sótanos y azoteas.
- 8 **Aportes de Conexión:** son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión (Resolución CRA 151 de 2001)
- 9 **Caja de Inspección:** Ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.
- 10 **Cámara de Registro:** Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.
- 11 **Canal:** Cauce artificial, revestido o no que se construye para conducir las aguas lluvias hasta su entrega normal en un cauce natural. Conducto descubierto que transporta agua o flujo libre.
- 12 **Colector principal o matriz:** Acueducto cerrado circular, semicircular, rectangular, entre otros, sin conexiones domiciliarias directas que recibe caudales de los tramos secundarios, siguiendo líneas directas de evacuación de un determinado sector.
- 13 **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio de acueducto que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- 14 **Conexión:** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.
- 15 **Conexión temporal:** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la ACUAVALLE S. A. E.S.P. público, por su propietario o representante legal, por un periodo determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.
- 16 **Contribución de Solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
- 17 **Convenio de pago:** Es el acuerdo celebrado entre ACUAVALLE S. A. E.S.P. y el suscriptor o usuario para permitir a éste (o éstos) último (s) diferir el pago de las sumas en mora existentes a su cargo, de acuerdo con los límites establecidos por la Ley 142 de

lap

1994 por concepto de la prestación del servicios de acueducto y alcantarillado prestados por ACUAVALLE S. A. E.S.P.

- 18 Defraudación de fluidos:** Es cuando el usuario, persona natural o jurídica, usando cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores sin la autorización de ACUAVALLE S. A. E.S.P. se apropie de agua en perjuicio ajeno.
- 19 Derivación fraudulenta:** Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por ACUAVALLE S. A. E.S.P.
- 20 Desviaciones significativas del consumo:** Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, ACUAVALLE S. A. E.S.P. determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- 21 Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho civil y comercial.
- 22 Fuga imperceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble, detectable solamente mediante instrumentos apropiados, tales como geófonos, sonid kit, no detectable directamente por los sentidos.
- 23 Fuga Perceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble, que puede detectarse por los sentidos directamente o por la huellas que deja en muros o pisos.
- 24 Falia en la prestación del servicio:** incumplimiento por parte de ACUAVALLE S. A. E.S.P. en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- 25 Hidrante Público:** Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades utilizadas previamente por ACUAVALLE S. A. E.S.P.
- 26 independización del Servicio:** Nuevas acometidas que autoriza ACUAVALLE S. A. E.S.P. para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su nuevo equipo de medición previo cumplimiento de los establecidos en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes. 

- 27 Inmueble:** Bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo¹; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la Ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.
- 28 Inquilinato:** Edificación ubicada en los estratos bajo-bajo (I), bajo (II), medio-bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.
- 29 Instalación interna de acueducto del inmueble:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquél sistema de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor del control.
- 30 Instalación interna del alcantarillado del inmueble:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.
- 31 Instalaciones legalizadas:** Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por ACUAVALLE S. A. E.S.P. y tienen vigente un contrato de condiciones uniformes.
- 32 Instalaciones no legalizadas:** Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por ACUAVALLE S. A. E.S.P.
- 33 Mantenimiento:** Conjunto de acciones que se ejecutan en las instalaciones y/o equipos para prevenir daños o para la reparación de los mismos cuando se producen.
- 34 Medidor:** Dispositivo mecánico que mide el consumo 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 tiene propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble, o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o urbanizaciones multifamiliares cerradas.
- 35 Medidor individual:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
- 36 Período de facturación:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobra. Para los efectos de este contrato será de 28 a 31 días.
- 37 Petición:** Acto, solicitud, manifestación, deseo o aspiración de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a ACUAVALLE S. A. E.S.P., para solicitar en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y

¹ Cosas corporales que no pueden transportarse de un lugar a otro (como las tierras) o se adhieren permanentemente a los intransportables (como las casas, los edificios y los árboles) también se llaman fincas o bienes raíces. Entre estos figuran además las losas de un pavimento, tubos de cañerías.

alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por ACUAVALLE S. A. E.S.P. respecto de uno o más suscriptores en particular.

- 38 **Queja:** Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- 39 **Reclamación:** Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la Empresa revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.
- 40 **Reconexión:** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le habían sido cortados.
- 41 **Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a ACUAVALLE S. A. E.S.P. a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato². Abarca los recursos de reposición y el de apelación, en los casos de apelación en que expresamente lo consagra la Ley (Art. 154 Ley 142 de 1.994).
- 42 **Reinstalación:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.
- 43 **Red de Alcantarillado:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas, de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado y los inmuebles.
- 44 **Red de Distribución y de acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.
- 45 **Red interna:** Es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Art. 14.16 Ley 142 de 1.994).
- 46 **Red matriz de acueducto:** Parte de la red de recolección que conforman la malla principal de servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, planta de tratamiento o tanques a las redes secundarias.
- 47 **Red matriz de alcantarillado:** Parte de la red de recolección que conforma la malla principal del servicio de una población y que recibe el agua procedente de las redes secundarias y las transporta hasta la planta de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final.

² Los recursos son medios establecidos por la Ley para obtener la revocación, aclaración, reforma o modificación de una decisión administrativa.

- 48 Red local de acueducto:** Es el conjunto de redes, y accesorios que conforman el sistema de suministro del servicio público de acueducto a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en la Ley 142 de 1994 (Art. 14.17 Ley 142 de 1994).
- 49 Red local de alcantarillado sanitario:** Conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y el cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles.
- 50 Red local de alcantarillado pluvial:** Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación de las aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles y al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en vías y zonas públicas.
- 51 Red pública:** Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo.
- 52 Reinstalación:** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado o suspendido.
- 53 Saneamiento básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1.994).
- 54 Servicio de Agua en Bloque:** Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.
- 55 Servicio comercial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comercial, en los términos del código del comercio.
- 56 Servicio especial:** Es aquel que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud de ACUAVALLE S. A. E.S.P. y que requiere la expedición de una resolución interna.
- 57 Servicio residencial:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
- 58 Servicio oficial:** Es el que se presta a la entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.
- 59 Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución a los municipios y corregimientos de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición, como las actividades complementarias de que trata la Ley 142 de 1.994 de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua. (Art. 14.22 Ley 142 de 1.994).
- 60 Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección a los municipios y corregimientos de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta definición a las actividades

complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. (Art. 14.23 Ley 142 de 1994).

- 61 Subsidio.** De conformidad con el artículo 1º. del decreto 565 de 1996, es la diferencia entre el valor que un usuario o suscriptor paga por el consumo básico del servicio público domiciliario y su costo económico de referencia, cuando tal costo es mayor al pago que efectúa el usuario o suscriptor.
- 62 Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos (Art. 14 num.31 Ley 142 de 1.994).
- 63 Suscriptor Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos ofrecidos por ACUAVALLE S. A. E.S.P. (Art. 14 num. 32 Ley 142 de 1.994).
- 64 Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otras de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el decreto 229 de 2002, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás concordantes.
- 65 Sumidero:** Estructura diseñada y construida para cumplir con el propósito de captar las aguas de escorrentía que corren por las cunetas de las calzadas de las vías para entregarlas a las estructuras de conexión o pozos de inspección de los alcantarillados combinados o de lluvias.
- 66 Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Art. 14 num. 33 Ley 142 de 1.994).
- 67 Unidad habitacional:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o las zonas comunes de conjunto multifamiliar.
- 68 Unidad independiente:** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
- 69 Unidades inmobiliarias cerradas:** Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

CLÁUSULA 3- PARTES: Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, La Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. en adelante *ACUAVALLE S. A. E.S.P. y los suscriptores y/o usuarios*

CLÁUSULA 4 - SOLIDARIDAD: Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

ed



Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

CLAUSULA 5 – RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, por las normas vigentes de regulación emanadas de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico o por el Organismo que haga sus veces.

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

CLAUSULA 6 – VIGENCIA DEL CONTRATO: El presente Contrato se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias.

CLAUSULA 7 - CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: ACUAVALLE S. A. E.S.P. está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera u octava de este documento.

Los servicios de Acueducto y Alcantarillado suministrados a un predio o unidad habitacional bajo una suscripción son de uso exclusivo para el mismo y no pueden ser distribuidos, cedidos, enajenados o vendidos a otro usuario, suscriptor, predio o unidad habitacional.

CLAUSULA 8 – SOLICITUD DEL SERVICIO: La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de Atención al Cliente de ACUAVALLE S. A. E.S.P., bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1,2 y 3.

Entiéndase como estudios particularmente complejos: aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que dada las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la Empresa prestadora. Estos estudios deben estar plenamente justificados por la Empresa y a disponibilidad de las verificaciones que realice la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

ACUAVALLE S. A. E.S.P., definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la

rep



fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

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

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

CLÁUSULA 9 –PERFECCIONAMIENTO: El CSP se perfecciona cuando ACUAVALLE S. A. E.S.P. define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por ACUAVALLE S. A. E.S.P.. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

CLAUSULA 10 – PUBLICIDAD: El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de ACUAVALLE S. A. E.S.P. para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en la página web de ACUAVALLE S.A. E.S.P. y en las Oficinas de atención al Cliente en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, ACUAVALLE S. A. E.S.P. debe disponer en sus oficinas seccionales donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes del contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o Usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

Parágrafo primero: El CSP 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, ACUAVALLE S. A. E.S.P. deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

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

CAPITULO II

De las obligaciones y Derechos de las Partes

lap



CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de ACUAVALLE S. A. E.S.P., las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por ACUAVALLE S. A. E.S.P., las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico el cual se entiende forma parte integrante de este contrato.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presenta cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, ACUAVALLE S. A. E.S.P. otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos, o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
6. Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con lo previsto en la cláusula diecinueve del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Ayudar al suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

11. Restablecer el servicio cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos (2) días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles, para el evento de corte.
12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por ACUAVALLE S. A. E.S.P., la cual no podrá ser inferior a tres (3) años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.
14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencia o eventos fuera del control de ACUAVALLE S.A. E.S.P.
15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1,2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por ACUAVALLE S. A. E.S.P. que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. ACUAVALLE S. A. E.S.P. deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
22. En caso de haberse suscrito contrato que contenga Área de Servicio Exclusivo, ACUAVALLE S. A. E.S.P. se obligará a cumplir con el propósito para el cual ésta ha sido establecida en concordancia con el Artículo 40 de la Ley 142 de 1994 y a prestar el servicio en el espacio geográfico y en los niveles de calidad determinados en dicho contrato. (Esta

40

cláusula solo se aplica en el evento de existir áreas de servicio exclusivo legalmente constituidas).

23. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, ACUAVALLE S. A. E.S.P. deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación, Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
24. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
25. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
26. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
27. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
28. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
29. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
30. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
31. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
32. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta ACUAVALLE S. A. E.S.P.

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

- 1) Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para ACUAVALLE S. A. E.S.P. o los demás miembros de la comunidad.
- 2) Informar de inmediato a ACUAVALLE S. A. E.S.P. sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección

SR

u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

- 3) Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
- 4) Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
- 5) Permitir la instalación y lectura de los medidores al igual que su revisión técnica.
- 6) Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a ACUAVALLE S. A. E.S.P.
- 7) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
- 8) Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
- 9) Solicitar la factura a ACUAVALLE S. A. E.S.P. cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que ACUAVALLE S. A. E.S.P. no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
- 10) En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando se suscriban acuerdos de pago con ACUAVALLE S.A. E.S.P. por obligaciones vencidas.
- 11) Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra ACUAVALLE S. A. E.S.P. y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato. (Resolución CRA 427 DE 2007)
- 12) Permitir a ACUAVALLE S. A. E.S.P. el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
- 13) Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
- 14) Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
- 15) En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que ACUAVALLE S. A. E.S.P. tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y

el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

- 16) Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público o de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
- 17) Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- 18) Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
- 19) Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, ACUAVALLE S. A. E.S.P. podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
- 20) No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

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

CLAUSULA 14 – DERECHOS DE ACUAVALLE S. A. E.S.P. Constituyen derechos de ACUAVALLE S. A. E.S.P.:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor ACUAVALLE S. A. E.S.P. instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer sanciones por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

el



7. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

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

1. A ser tratado dignamente por *ACUAVALLE S. A. E.S.P.*
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por *ACUAVALLE S. A. E.S.P.* Los 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 que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando *ACUAVALLE S. A. E.S.P.* aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por *ACUAVALLE S. A. E.S.P.* al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

wp

CAPITULO III

Facturación

CLÁUSULA 16 – PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura sólo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLÁUSULA 17 - CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida *ACUAVALLE S. A. E.S.P.* deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de *la persona prestadora responsable de la prestación del servicio* con su respectivo Nit.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El periodo de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cago fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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



CLÁUSULA 18.- FACTURACION Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que ACUAVALLE S. A. E.S.P. tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

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

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

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

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

CLÁUSULA 19 – PERIODO DE FACTURACIÓN: Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

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

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

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

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) periodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) periodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) periodos de

ef



facturación, cuando es bimestral y seis (6) periodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

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

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

Parágrafo segundo: En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

CLÁUSULA 22 – COBRO DE SUMAS ADECUADAS: Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por ACUAVALLE S. A. E.S.P. y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado la factura ACUAVALLE S. A. E.S.P. no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CAPITULO IV

Suspensión y Reinstalación del Servicio

CLÁUSULA 23 – SUSPENSION DEL SERVICIO. ACUAVALLE S. A. E.S.P. procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. **Suspensión de común acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario, vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello ACUAVALLE S. A. E.S.P. y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita ACUAVALLE S. A. E.S.P. y el suscriptor y los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

2. **Suspensión en interés del servicio:** ACUAVALLE S. A. E.S.P. podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

NSP

15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
17. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 12 de 1994.
18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de ACUAVALLE S. A. E.S.P. el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. A solicitar a ACUAVALLE S. A. E.S.P., la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
25. A obtener bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
27. A que se le afore o se le mida.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que efectuó el pago de manera oportuna.

Parágrafo: Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, ACUAVALLE S. A. E.S.P. deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente párrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

- a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimiento periódico y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
 - b) Para 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 y/o usuario puedan hacer valer sus derechos.
 - c) Por orden de autoridad competente.
3. **Suspensión por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:
- a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994;
 - b) Por el atraso en el pago de la primera cuota acordada, cuando exista convenio de pago a crédito.
 - c) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de ACUAVALLE S. A. E.S.P. En el acaecimiento de este hecho, ACUAVALLE S. A. E.S.P. iniciará un proceso administrativo garantista del derecho de defensa, el cual podrá conllevar a una sanción. Sin perjuicio de las acciones legales pertinentes que ACUAVALLE S. A. E.S.P. podrá incoar ante la autoridad competente la correspondiente denuncia penal por defraudación de fluidos, conducta tipificada por el Código Penal.
 - d) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con ACUAVALLE S. A. E.S.P., sin previa autorización de ACUAVALLE S. A. E.S.P.
 - e) Realizar modificaciones en las acometidas, ampliar su diámetro o hacer conexiones externas sin previa autorización de ACUAVALLE S. A. E.S.P.
 - f) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
 - g) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
 - h) 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.
 - i) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
 - j) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de ACUAVALLE S. A. E.S.P. o de los suscriptores y/o usuarios.

vep

- k) Impedir a los funcionarios, autorizados por ACUAVALLE S. A. E.S.P. y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el literal "11.15" de la Cláusula Décima Primera de este contrato.
- l) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de ACUAVALLE S. A. E.S.P. por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- m) Conectar equipos sin la autorización de ACUAVALLE S. A. E.S.P. a las acometidas externas.
- n) Efectuar sin autorización de ACUAVALLE S. A. E.S.P. una reconexión fraudulenta cuando el servicio se encuentre suspendido.
- o) Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos.
- p) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- q) Parcelar, urbanizar o construir sin licencias requeridas por el municipio o, cuando éstas hayan caducado, en contravención a lo preceptuado en ellas.
- r) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor o usuario.
- s) Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

Parágrafo: En caso de suspensión del servicio, ACUAVALLE S. A. E.S.P. dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando, además la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 24 - IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN: No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando ACUAVALLE S. A. E.S.P.:

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 y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
3. No facturó el servicio prestado.

Si ACUAVALLE S. A. E.S.P. procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reconectar o reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA 25 - PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN: Para Suspender el servicio, ACUAVALLE S. A. E.S.P. deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario

wp



la causa de la suspensión, entregando una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación.

CLÁUSULA 26 - REINSTALACION DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que ACUAVALLE S. A. E.S.P. incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente contrato.

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 reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, ACUAVALLE S. A. E.S.P. se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPITULO V

Obligaciones Accesorias y Falla del Servicio

CLÁUSULA 27 – SANCIONES. ACUAVALLE S. A. E.S.P., previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la constitución, la Ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes sanciones, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:
 - a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
 - b. Corte del servicio en los términos del Artículo 41 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.
 - c. Interese moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.
2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias: En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, hará lugar a:
 - a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
 - b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

Parágrafo Primero: En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra ACUAVALLE S. A. E.S.P. por tales conceptos.

Parágrafo Segundo: Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido ACUAVALLE S. A. E.S.P. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente

130



hubiere incurrido ACUAVALLE S. A. E.S.P. cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula Veintiuna del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

CLÁUSULA 28 - . PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, ACUAVALLE S. A. E.S.P. deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

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

CLÁUSULA 29 - INTERÉS DE MORA. En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, ACUAVALLE S. A. E.S.P. podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es (la persona prestadora definirá el interés de mora, el cual no podrá superar el doble del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura).

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

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

CLÁUSULA 31- GARANTÍAS EXIGIBLES. ACUAVALLE S. A. E.S.P. podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

CLÁUSULA 32 - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de ACUAVALLE S. A. E.S.P. en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de

sel



ACUAVALLE S. A. E.S.P. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI.

Peticiones, quejas y recursos.

CLÁUSULA 33 - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. ACUAVALLE S. A. E.S.P. no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 34 - PROCEDENCIA. Las peticiones se presentarán en las instalaciones de ACUAVALLE S. A. E.S.P., en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

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

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

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

El funcionario de ACUAVALLE S. A. E.S.P. que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

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

CLÁUSULA 36 - DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula treinta y cinco de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

24

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

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

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

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

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

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

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

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice ACUAVALLE S. A. E.S.P. proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que ACUAVALLE S. A. E.S.P. ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas seccionales de atención al cliente.

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

vep

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

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

7. ACUAVALLE S. A. E.S.P. podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

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

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

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

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

CLÁUSULA 42 - NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 43 Y 44 de dicho Código.

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

cal



CAPITULO VII.

Modificaciones y terminación del contrato.

CLÁUSULA 43 - MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

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

CLÁUSULA 44 - TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Terminación del contrato. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, ACUAVALLE S. A. E.S.P. podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello ACUAVALLE S.A. E.S.P. y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite ACUAVALLE S.A. E.S.P., si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de ACUAVALLE S.A. E.S.P.; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si ACUAVALLE S.A. E.S.P. no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2. **Por incumplimiento del contrato** por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a ACUAVALLE S.A. E.S.P. o a terceros. Son causales que afectan gravemente a ACUAVALLE S.A. E.S.P. o a terceros las siguientes:

- a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años;
- b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.

WAP



3. Por el no pago oportuno en la fecha que ACUAVALLE S.A. E.S.P. señale para el corte del servicio.
4. Por suspensión del servicio por un período continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

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

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994;
- b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado;
- c) No facture el servicio prestado.

Si ACUAVALLE S.A. E.S.P. procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

CAPITULO VIII.

Disposiciones finales.

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

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

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

CLÁUSULA - 46 - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida

ep



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

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

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

CLÁUSULA 48 - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre ACUAVALLE S. A. E.S.P. y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

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

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

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

CLÁUSULA 49 - ANEXO TÉCNICO. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, 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 ACUAVALLE S. A. E.S.P., así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.

cep



4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga ACUAVALLE S. A. E.S.P., en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

Parágrafo Primero: ACUAVALLE S. A. E.S.P. 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 CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de ACUAVALLE S. A. E.S.P.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de ACUAVALLE S. A. E.S.P., el día 22 de marzo de 2013.

HUMBERTO SWANN BARONA

Gerente

ACUAVALLE S. A. E.S.P.