

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE YOPAL
"EAAAY" E.I.C.E – ESP**

TITULO I

SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA PRIMERA: OBJETO: El Contrato tiene por objeto que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble ubicado en el perímetro urbano y rural del Municipio de Yopal, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Parágrafo: la Empresa podrá prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el sector rural, en los corregimientos de Tilodirán, Santafé de Morichal, La Chaparrera, El Morro, Punto Nuevo, y, Alcaraván La Niata, de manera directa o por administración, siempre que las condiciones técnicas o el plan de expansión de la Empresa lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

CLAUSULA SEGUNDA: 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, según el caso.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **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.
2. **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3. **Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa 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 (6) períodos 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, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
4. **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.
5. **Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
6. **Reconexión:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.
7. **Reinstalación:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.
8. **Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
9. **Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
10. **Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
11. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
12. **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
13. **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

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

CLAUSULA TERCERA. PARTES DEL CONTRATO: Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, el suscriptor y/o usuario.

CLAUSULA CUARTA. SOLIDARIDAD: El propietario o poseedor del inmueble en el que se presta el servicio, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de Servicios Públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano o rural destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, el arrendador deberá denunciar el contrato de arrendamiento, ante la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Yopal y exigirle al arrendatario el pago de la garantía exigida por la empresa; de conformidad al artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

CLAUSULA QUINTA. REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO: El presente contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las disposiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el contrato y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

CLAUSULA SEXTA. VIGENCIA DEL CONTRATO: El contrato de Servicios Públicos se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento de 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.

PARÁGRAFO 1: CLAUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA. Las Partes de Común Acuerdo podrán establecer cláusula de permanencia mínima hasta de dos (2) años, observando lo establecido en el artículo 7 de la Resolución CRA. 413 de 2006.

Todo usuario podrá solicitar a la EAAAY EICE ESP la terminación anticipada del contrato de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en el evento en que se presente falla en la prestación del servicio de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, acreditando que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora del servicio público de acueducto y alcantarillado.

PARÁGRAFO 2: se considera abusiva, la modificación del término de duración del contrato de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, que no cuente con el consentimiento expreso y escrito del suscriptor o usuario, al tenor de lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRA. 413 de 2006.

CLAUSULA SEPTIMA. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: La empresa esta dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado y, por tanto, a tener como suscriptor, cualquier persona capaz, natural o jurídica 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 y octava de este documento.

CLAUSULA OCTAVA. CONDICIONES DE LA SOLICITUD: La solicitud para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer la voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

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

La Empresa, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones exigidas, y a la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba, 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.

La empresa podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, indicando las condiciones que deberá 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 de 40 días hábiles contados desde el momento en que la empresa indique que ésta en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

CLAUSULA NOVENA. PERFECCIONAMIENTO: El presente contrato se perfecciona cuando la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quién utiliza un inmueble determinado, 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 así lo permita, o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente contrato.

CLAUSULA DECIMA. PUBLICIDAD: El Contrato de Servicios Públicos será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora 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 los centros de atención al 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, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

Parágrafo 1°. El Contrato de Servicios Públicos 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 2°. En todo caso, del presente Contrato de Servicios Públicos no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

CAPITULO II

OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLAUSULA DECIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. Son obligaciones de la empresa 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 la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.

2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente 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, la persona prestadora 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 período 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 1994 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 aquella 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 de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

7. Ayudar al suscriptor y/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 y 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. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión del servicio de acueducto a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes, observando lo expresado en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012.



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 la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres 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 emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
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 la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
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 de procedimiento Administrativo y de lo 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 reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora 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.
23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
31. 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 dicha empresa.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. 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 la empresa o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que 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.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5. Permitir la lectura de los medidores y 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 la empresa.
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 el CSP.
9. Solicitar la factura a la empresa cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. La empresa restablecerá el servicio suspendido o cortado por causas imputables al suscriptor y/o usuario siempre y cuando éste haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión o corte del servicio.
11. Permitir a la empresa el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
12. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio, previo aviso por parte de la empresa.
13. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
14. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la empresa tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
15. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público 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.
16. Vincularse a los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.
17. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
18. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un período de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
19. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

CLAUSULA DECIMA TERCERA. DERECHOS DE LAS PARTES: Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores o usuarios y de la empresa, se encuentran consagradas en la Ley 142 de 1994, demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLAUSULA DECIMA CUARTA. DERECHOS DE LA EMPRESA: Constituyen derechos de la empresa:

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 la empresa instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la



revisión o reparación. En caso de no instalarse el medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias.

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.

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

CLAUSULA DECIMA QUINTA. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. 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 la 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 micromedición 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 la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
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 142 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 la persona prestadora 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 la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
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 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.
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 se efectuó el pago.

CAPITULO III

FACTURACION

CLAUSULA DECIMA SEXTA. PRINCIPIO GENERAL DE LA FACTURACIÓN: La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente contrato.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA. FACTURACIÓN: La factura expedida por la empresa deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio y su Nit.
2. Nombre del suscriptor, número de identificación del medidor y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. Dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
4. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
5. Periodo de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. Los cargos por unidad en el rango de consumo, el cargo 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. Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período o sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base del 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 seis (6) períodos inmediatamente anteriores.
11. Valor y factor de los subsidios o contribuciones de solidaridad, si son del caso, o el de los factores de sobreprecio, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. Valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

CLAUSULA DECIMA OCTAVA. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS SERVICIOS: En virtud del artículo 148 de la ley 142 de 1994, el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996 modificado por el Decreto 828 de 2007, en la factura podrán incluirse otros cobros a los que la empresa tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, y aquellos cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los servicios, siempre y cuando cuenten con la autorización expresa del usuario, pero éstos se distinguirán, nítidamente, 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 y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la empresa prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

Parágrafo 1. 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 precederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

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

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

Parágrafo 3. La Empresa podrá incluir en las facturas de servicios públicos cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios, garantizando las facilidades que permitan al usuario en todo caso cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. La empresa no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.

Parágrafo 4. Cuando el usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, para lo cual deberá dirigirse a las oficinas del área comercial de la Empresa con el fin de que se le facilite la factura requerida para el pago de dichos valores.

CLAUSULA DECIMA NOVENA. PERIODO DE FACTURACION: Las facturas se entregarán de acuerdo a los seis (6) ciclos de facturación que maneja la Empresa, 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. En la siguiente cuadro se puede observar los ciclos de facturación, las fechas de entrega de las facturas para cada mes y la fecha de pago.

CICLO	FECHA ENTREGA FACTURA	FECHA DE PAGO
1	2 y 3	9
2	9 y 10	16
3	15 y 16	22
4	21 y 22	28
5	25 y 26	1
6	6	14

Parágrafo 1: Las fechas establecidas en el cuadro indicado deben corresponder a días hábiles, de no ser así se entenderá el día hábil siguiente.

Parágrafo 2. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora 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.

CLAUSULA DECIMA VIGESIMA. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA: Las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente.

PARAGRAFO: Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, si no existe medición individual para las áreas comunes, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA. IMPOSIBILIDAD DE FACTURACIÓN: 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, durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo el servicio en este lapso de tiempo, 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 o usuarios que estén en circunstancias similares, medidos con instrumentos, de la misma o de otras empresas de servicios públicos, durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si el número y las actividades de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros suscriptores, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

Parágrafo 1: 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 2. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS: Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora 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

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la empresa, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.



Para efecto de proteger los intereses del tercero, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará una copia de ella en la cartelera en un lugar público de la Dirección Comercial de la empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si la empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

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

- 1). Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.
- 2). 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 o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- 3). Por orden de autoridad competente.

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

- 1). No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos períodos consecutivos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
- 2). Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la empresa.
- 3). Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor del servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la empresa.
- 4). Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la empresa.
- 5). Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- 6). Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- 7). Dañar o retirar el equipo de medida; retirar o romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
- 8). 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.
- 9). Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la empresa o de los suscriptores
- 10). Impedir a los funcionarios, autorizados por la empresa, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- 11). No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la empresa por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- 12). Conectar equipos a las acometidas y redes sin autorización de la empresa.
- 13). Efectuar, sin la autorización de la empresa una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
- 14). La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- 15). La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.
- 16). No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- 17). Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

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

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN: No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago cuando la empresa:

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adiciones 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 la empresa procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario.

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA. PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN: Para suspender el servicio la empresa deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

CLAUSULA VIGESIMA SEXTA. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO: Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar la causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la empresa incurra.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse en un término no superior a las 24 horas hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la empresa se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación (art. 42 Decreto 019 de 2012).

CAPITULO V

OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA. MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE DEL SERVICIO Y COBRO DE INTERESES MORATORIOS: La empresa, previo cumplimiento del debido proceso, podrá aplicar medidas de suspensión, corte del servicio y cobro de intereses moratorios 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.

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 el artículo 26 del Decreto 302 de 2000. b). Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 29 del Decreto 302 de 2000. c). Intereses moratorios en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a: a). Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 26 del Decreto 302 de 2000. b). Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

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

Parágrafo 2. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la empresa. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido la empresa cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la cláusula 21 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.

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA: PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE DEL SERVICIO Y COBRO DE INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las medidas de suspensión, corte del servicio y cobro de intereses moratorios previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la empresa deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

La empresa cobrará una suma en el evento en que encuentre defraudación de fluidos, consistente en un cobro retroactivo por acueducto y/o vertimiento durante los meses en que el usuario haya utilizado el servicio de manera no legal, éste se calculará con base en consumos promedios del mismo suscriptor o de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares; en los siguientes casos:

1. Por reconexión no autorizada de un servicio cortado.
2. Por utilizar el servicio a través de una acometida fraudulenta o de una conexión no autorizada por la empresa.
3. Por aumentar el diámetro de la acometida sin la autorización de la empresa.
4. Por alterar el sistema de medición o intervenirlo con instrumentos que impidan su correcto funcionamiento.
5. Por proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble distinto para el cual fue contratado el servicio.

La empresa deberá en el procedimiento empleado para la imposición de las medidas de suspensión, corte del servicio y cobro de intereses moratorios, garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del usuario.

CLAUSULA VIGESIMA NOVENA. 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, la persona prestadora 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, una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera.

CLAUSULA TRIGESIMA. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La EAAAY 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 el prestador niegue la prestación del servicio.

CLAUSULA TRIGESIMA PRIMERA. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El incumplimiento de la empresa en la prestación continua de un servicio de buena calidad, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El

descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLAUSULA TRIGESIMA SEGUNDA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en la oficina de PQR. La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLAUSULA TRIGESIMA TERCERA. PROCEDENCIA: Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la empresa, en la sección de atención al cliente, 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.

CLAUSULA TRIGESIMA CUARTA. REQUISITO DE LAS PETICIONES: Las peticiones escritas deberán contener, por los menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la empresa;
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 se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

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

CLAUSULA TRIGESIMA QUINTA. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES: Las decisiones 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 trigésima tercera de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones.

CLAUSULA TRIGESIMA SEXTA. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACION ADICIONAL: Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el Jefe de PQR, 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 un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en el archivo de la empresa. 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.

CLAUSULA TRIGESIMA SEPTIMA. 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.

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

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

CLAUSULA TRIGESIMA NOVENA. RECURSOS: Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contrarien 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 que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contemple la Ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de archivo y correspondencia de la Empresa. El (los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será el Gerente o el Director Comercial de la Empresa.
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
7. La empresa podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La empresa deberá remitirlos 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.

CLAUSULA CUADRAGÉSIMA. TERMINO 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, la empresa 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.

CLAUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el Capítulo V, artículos 67, 68 y 69 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

CAPITULO VII

MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLAUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la empresa, haciendo efectiva 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 la empresa dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

CLAUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuario, la empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

- 1. Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la empresa, 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 la empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la empresa no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

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

- 2.1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años.
- 2.2. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.
- 2.3. Por el no pago oportuno en la fecha que la empresa señale para el corte del servicio.
- 2.4. Por suspensión del servicio por un período continuo de cinco (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la empresa.
- 2.5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- 2.6. 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.
- 2.7. 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 ésta cláusula cuando la empresa:

- a. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- 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 la empresa 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

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

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

CLAUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida permanecerán 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 la empresa construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

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

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

CLAUSULA CUADRAGÉSIMA SEPTIMA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre la empresa y los suscriptores, 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 judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

El arbitramento se llevará a cabo en el domicilio de la empresa, y el proceso no deberá durar más de seis meses. Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos 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 (art. 79.15 de la Ley 142 de 1994).

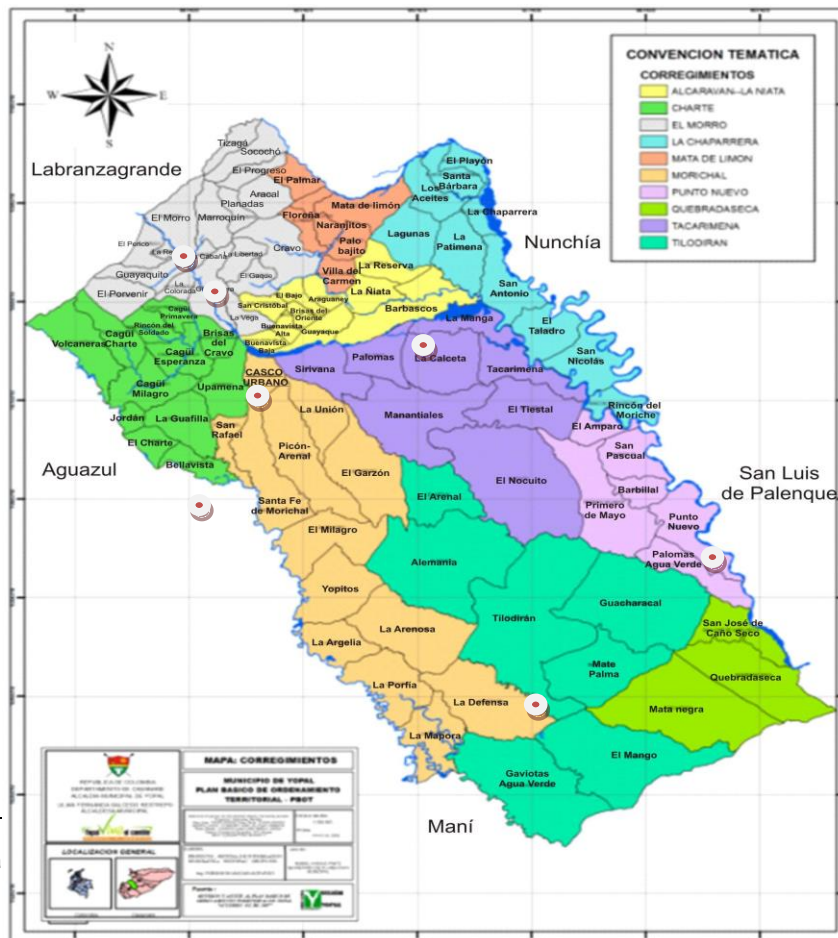
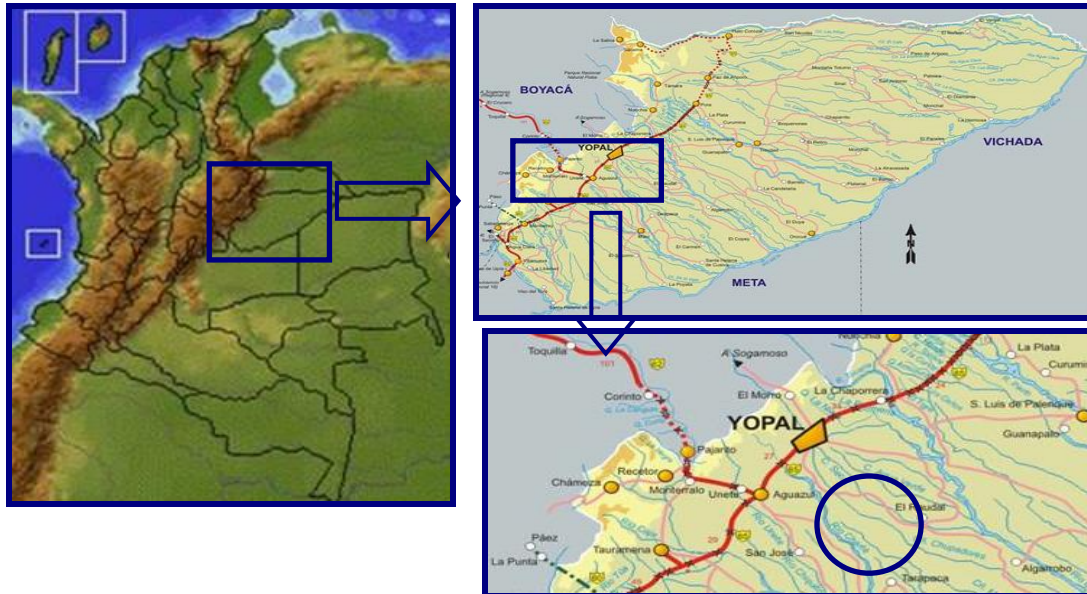
CLAUSULA CUADRAGÉSIMA OCTAVA. REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. Hacen parte del contrato de Servicios Públicos de acueducto y alcantarillado, la Ley 142 de 1994, la ley 689 de 2001 y los Decretos y Resoluciones pertinentes, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y la reglamenten, las normas del Código Civil y del Código de Comercio, que no sean contrarias.

CLAUSULA CUADRAGÉSIMA NOVENA. 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:*

La EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, darán la factibilidad técnica para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en las diferentes zonas del perímetro sanitario establecido con base en las directrices de la unidad de catastro de redes.

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.

UBICACIÓN GEOGRAFICA



Zonas de Prestación de Servicio: La EAAAY EICE ESP, prestará los servicios en el Municipio de Yopal, en la ciudad capital y en los centros poblados de los siguientes corregimientos: Yopal en su centros poblados o corregimiento, cuenta con 10 corregimientos de los cuales se prestará el servicio en 6 de estos corregimientos siendo así los siguientes: EL MORRO, MORICHAL, PUNTO NUEVO, TILODIRAN, CHARTE (LA GUAFILLA), y ALCARAVAN LA NIATA.

2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.

Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4 del Decreto 302 de 2000.
5. 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 del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando LA EMPRESA lo solicite por condiciones técnicas del servicio. Como mínimo deberá cubrir un día de consumo. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua.
8. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas hidroneumáticos, bombeos y almacenamientos internos necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios. Los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios se refiere a los sistemas de almacenamiento y bombeo.
9. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
10. En caso de que en el área rural existan edificios en los cuales la presión mínima no sea suficiente para llegar a los apartamentos más altos, cada uno de ellos debe tener su propio sistema hidroneumático o de bombeo de agua interno para producir las presiones suficientes que permitan llevar el agua hasta los apartamentos más altos. Se prohíbe instalar bombeos directos desde la red pública, es decir, siempre debe instalarse un tanque de succión al cual debe llegar el agua desde la red de distribución del acueducto municipal.
11. Las instalaciones de los equipos hidroneumáticos y demás redes internas deben cumplir con la norma técnica NTC1500, Código Colombiano de Fontanería.

Utilización de las redes. Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa de la entidad prestadora de los servicios públicos. En todo caso, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá realizar extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajo en las redes de acueducto y alcantarillado recibidas de terceros.

DEPÓSITOS O TANQUES DE ALMACENAMIENTO

Todos los depósitos para almacenamiento de agua potable deberán ser herméticos, impermeables y de tipo superficial, salvo casos especiales donde, por condiciones técnicas sea necesaria su construcción subterránea. Además, deberán estar provistos de tubos de ventilación con doble codo y anejo plástico en su boca, dispuestos en una ubicación y a una altura determinada sobre el depósito que impida la contaminación del agua almacenada.

El volumen mínimo de los depósitos debe ser el que asegure a sus usuarios el suministro de agua potable para un día de consumo.

El tubo de rebose del depósito debe estar conectado al exterior de la edificación y verter en la vía pública o en el drenaje de aguas lluvias cercano, en forma de descarga superficial. Por lo tanto, está terminantemente prohibido la conexión del rebose a las redes internas o externas del alcantarillado sanitario.

Cuando los depósitos o reservorios de agua potable estén divididos por tabiques e interconectados entre sí, esta interconexión debe asegurar la recirculación de agua a fin de que se produzca su renovación automática e impida el surgimiento de zonas muertas o cortos circuitos que disminuyan el cloro residual y propendan la contaminación.

Además de las anteriores normas, los depósitos deben cumplir con las estipulaciones de la norma ICONTEC 1500 o Código Nacional de Fontanería.

3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.

ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Esta especificación será utilizada para los siguientes tipos de trabajos: Construcción de acometidas de acueducto, cambio de acometidas, reinstalaciones, profundizaciones, traslados y cambios de toma que requieran brecha.

Se entiende por acometida de acueducto la derivación de la red local o de distribución que llega hasta el registro de corte (llave de acera: que es la llave que se encuentra antes del medidor) en el inmueble.

En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.

La acometida, dependiendo del diámetro del medidor, tendrá los elementos que se determinan en los esquemas.

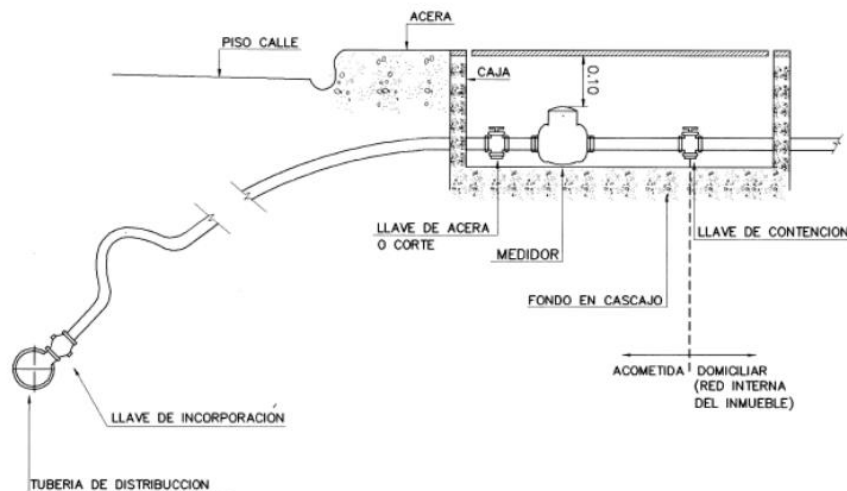


Figura N° 1. Esquema de acueducto.

La acometida consta de los siguientes pasos:

- Corte de pavimento (en caso de que exista).
- Demolición y retiro del andén
- Excavación de la zanja para la colocación de la tubería.
- Excavación del nicho sobre la tubería principal o de distribución.
- Perforación de la tubería de distribución.
- Extensión o colocación de la tubería.
- Colocación del collar de derivación (si se requiere).
- Colocación de las llaves de incorporación, acera y contención.
- Colocación del medidor, una vez las redes estén en servicio.
- Construcción de la caja y colocación de la tapa metálica.
- Empalme de la tubería extendida al medidor y del medidor a la tubería interna del suscriptor.
- Reparación del andén.
- Reparo de pavimento (si se requiere).

- Limpieza general: esta labor se va efectuando durante el avance de todas las actividades (recogida y botada de escombros).

La acometida de acueducto estará constituida por un tramo único de tubería de diámetro y características específicas, en función del caudal a suministrar y con la calidad de los materiales que las normas técnicas determinen, y una llave de corte, instalada en una cajilla con tapa de registro, de acuerdo a las consideraciones anteriores.

Esta llave de corte y la acometida en su conjunto, cuyas características serán determinadas en las normas técnicas de la EAAAY, será maniobrada únicamente por el personal de ésta, quedando expresamente prohibida su manipulación por los suscriptores o usuarios, los cuales instalarán otra llave de corte en el interior del inmueble para su propia utilización.

La determinación de las características de la acometida, su instalación, conservación y operación, serán siempre competencia exclusiva de EAAAY, quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del usuario.

El sistema de alcantarillado es del tipo separativo, lo que significa que las aguas servidas serán vertidas por conductos diferentes a los drenajes para las aguas lluvias. La domiciliaria de alcantarillado, tendrá un diámetro mínimo de 6" y debe construirse teniendo en cuenta el esquema contemplado en el RAS - 2000.

Para la construcción de acometidas, tanto de acueducto como de alcantarillado, deberán tenerse en cuenta las características:

- Domiciliaria de Acueducto
- Domiciliarias de Acueducto en diámetros Ø2", Ø4", Ø6", Ø8" y 10"
- Domiciliaria de Alcantarillado
- Baterías para la centralización de contadores de agua e instalación de medidores en batería.

Para poder contar con las acometidas individuales de los servicios de acueducto y alcantarillado, todo inmueble deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 302 de 2000:

- Las redes interiores de acueducto y alcantarillado deben tener una construcción técnica individual e independiente, de acuerdo con las normas hidráulicas y sanitarias vigentes.
- La EAAAY EICE podrá autorizar la conexión de acometidas, de acuerdo a la disponibilidad de los servicios, observando las características contenidas en el Decreto 3050 de 2013.

Construcción de redes locales.

Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas a La Empresa, para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa de La Empresa. En todo caso, La Empresa podrá realizar extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajo en las redes de acueducto y alcantarillado recibidas de terceros.

Las tuberías de acueducto no pueden estar ubicadas en la misma zanja de una tubería de alcantarillado sanitario o pluvial, y su cota de basea debe estar por encima de la cota clave del alcantarillado.

El constructor urbanizador debe instalar las redes de distribución de acueducto y de alcantarillado sanitario, previa aprobación del diseño por parte de La Empresa. Durante el proceso de instalación La Empresa efectuara supervisión al proceso de instalación para verificar el cumplimiento de especificaciones en materiales, mano de obra, equipo y procedimiento constructivo: Tanto el diseño como la instalación de redes y domiciliarias y la calidad de los materiales de las mismas, debe cumplir con lo establecido en los Títulos A, B y D del RAS 2000 y la legislación vigente sobre la materia.

El empalme de la nueva con la red existente solo podrá ser ejecutado por personal de La Empresa. La extensión sólo debe hacerse por vías o fajas públicas.

En ningún caso el constructor puede operar las válvulas de las redes que ya tengan servicio, incluidas las de la urbanización misma.

Todas las tuberías deben cumplir con las especificaciones que han elaborado para cada tipo el Instituto Nacional de Normas Técnicas (ICONTEC), o bien con las normas AWWA, ISO, ASTM, DIN o de cualquier otra agencia internacional. (Véase tablas B.6.16 y B.6.17 del RAS 2000)

Los accesorios deben ser los recomendados por los fabricantes de las tuberías empleadas y deben cumplir las normas ICONTEC, AWWA, ISO, ASTM, DIN o cualquier otra agencia internacional encargada del manejo del agua potable. (Véase tabla B.6.20 del RAS 2000)

3.1 DIAMETROS MINIMOS DE ACOMETIDAS

DIAMETROS ACUEDUCTO

Los diámetros mínimos de acometidas será de media pulgada (½"), para todos los inmuebles de servicio residencial, para efectos de mayor diámetro esta se autorizará con respecto a un diseño hidro sanitario que presente el usuario potencial

del inmueble o una inspección técnica al inmueble por parte de la EAAAY, de acuerdo a la demanda que tenga se calculará el diámetro de la acometida necesaria para su uso.

DIAMETROS ALCANTARILLADO

Para las acometidas de Alcantarillado el diámetro mínimo será de seis (6") pulgadas, para todos los inmuebles de servicio residencial, para efectos de mayor diámetro esta se autorizará con respecto a un diseño hidro sanitario que presente el usuario potencial del inmueble o una inspección técnica al inmueble por parte de la EAAAY, de acuerdo a la demanda que tenga se calculará el diámetro de la acometida necesaria para su uso, no se aceptarán acometidas de alcantarillado realizadas en tubería de Gres.

3.2 REGIMEN DE ACOMETIDAS

La EAAAY establece las siguientes especificaciones, para cada acometida se debe constar de los siguientes accesorios dependiendo del tipo de tubería con el que se haga la instalación:

- Unión de empalme entre la acometida y la tubería de distribución, pudiendo ser ésta una silla, galápago, collar de derivación o registro de incorporación.
- Registro de Incorporación.
- Tubería en el diámetro recomendado.
- Codos y nipples.
- Registro de rueda.
- Registro de corte.
- Medidor domiciliario de consumo de agua.
- Caja de andén o caja de pared para proteger el medidor y el registro de corte. Desde esta caja hacia adentro se inicia la instalación interna.
- Válvula de cheque en caso de posibilidad de contra flujo.

La entidad prestadora de los servicios públicos establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez. **PARAGRAFO.** Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Antes de proceder a la instalación de todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias de la red de distribución de agua potable, deben someterse los medidores, las piezas especiales y accesorios a aprobación y homologación por parte de la empresa prestadora del servicio, por lo menos 30 días antes de la instalación en la red de distribución.

Para obtener la aprobación y homologación por parte de la empresa deben someterse todos los accesorios que conforman las acometidas domiciliarias a pruebas de caudal y de presión tanto estática como dinámica.

ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO

Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

Se define la Conexión domiciliaria de alcantarillado sanitario, como la caja, la Tubería y el accesorio de empalme que transporta las aguas residuales desde la caja domiciliaria hasta un colector secundario. Generalmente son de 150 mm de diámetro para vivienda unifamiliar.

Instalaciones interna de 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.

La Red local de alcantarillado sanitario es el conjunto de tuberías que conforman el sistema de evacuación de las aguas residuales de una comunidad, y al cual desembocan las acometidas del alcantarillado aguas residuales sanitarias de los inmuebles.

La Red pública de alcantarillado es el Conjunto de colectores domiciliarios y matrices que conforman el sistema de alcantarillado.

La red de alcantarillado sanitario es el conjunto de colectores que reciben contribuciones de aguas domiciliarias en cualquier punto a lo largo de su longitud.

La caja de inspección domiciliaria sanitaria es una cámara localizada en el límite de la red pública de alcantarillado y la privada, que recoge las aguas residuales provenientes de un inmueble. La caja debe tener su respectiva tapa removible y en lo posible estar ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

La Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio, es una acometida clandestina o fraudulenta



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

Caja de Inspección: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

Conexión errada de alcantarillado: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario.

Instalaciones legalizadas: Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.

Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos.

Servicio público domiciliario de alcantarillado sanitario: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Las tuberías desde las domiciliarias hasta el colector deberán tener una pendiente mínima del 2%. El diámetro mínimo de las acometidas domiciliarias individuales de alcantarillados sanitarios convencionales es de 6 pulgadas (150 mm). El diámetro de las conexiones domiciliaria de otro tipo de usuarios deberá obedecer a diseño según necesidad del usuario.

Toda conexión domiciliaria deberá realizar el empalme a la red de colectores mediante una Ye, o Silla Ye. No se aceptan conexiones en Te, ni tubos de domiciliarias incrustados en el colector secundario.

Las dimensiones de las cajas de inspección deberán obedecer a necesidades de los usuarios. Toda las cajas de inspección deberán tener tapa removible e identificable en el andén. No se aceptarán cajas en los antejardines ni en la calzada de las vías. Las cajas deberán ser impermeables Para efectuar la conexión de las domiciliarias con el sistema de alcantarillado, el Contratista o Usuario solicitará la revisión de la EAAAY EICE ESP de proceder con la actividad. La tubería para la acometida podrá ser en PVC o polietileno y debe cumplir todo lo especificado por el inspector durante la visita.

Las acometidas se construirán desde la red de alcantarillado principal y se llevará hasta el eje del andén, donde se construirá la caja de inspección del usuario. La caja deberá tener una tapa removible a nivel de la superficie, con el fin de facilitar las actividades de mantenimiento.

Las instalaciones de la acometida se construirán teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- Para edificios de oficinas o apartamentos se construirá una acometida para conectarse al alcantarillado sanitario y otra para evacuar las aguas lluvias al alcantarillado pluvial.

- El diámetro mínimo de la acometida será de 150 mm (6"), con una longitud máxima de 10 m, la conexión a la tubería principal deberá formar un ángulo de 45 grados, en el sentido del flujo.

- Las acometidas se conectarán al alcantarillado principal en el tercio superior del tubo cuando el diámetro de la red principal lo permita, de lo contrario se conectarán en su parte media superior.

Los usuarios especiales además deberán diligenciar y cumplir lo establecido en el formato de solicitud de para usuarios especiales del servicio de alcantarillado.

Ubicación autorización de vertimientos

Se localizarán en el andén o zona verde

3.3 UNIDAD DE ACOMETIDA POR USUARIO

La EAAAY solo autoriza una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales, requisito documentado por la Unidad de Acueducto y Alcantarillado de la Dirección Técnica, la EAAAY exigirá la independización de las acometidas cuando lo estime necesario, de acuerdo a inspecciones técnicas al inmueble. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la EAAAY autorizará acometidas para atender una o varias unidades independientes, de acuerdo a diseños hidro sanitarios viabilizados por la EAAAY.

3.4 CAMBIO DE LOCALIZACIÓN DE LA ACOMETIDA

Es atribución exclusiva de la EAAAY, 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, el suscriptor o usuario deberá informar a la EAAAY, 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 registrará por lo dispuesto en el Código Civil. Cuando por división del 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 cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciere así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

3.5 DE LOS MEDIDORES

Todos los suscriptores o usuarios pueden adquirir, instalar, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua (medidor), en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan, es de libre decisión adquirirlos en el comercio o en la EAAAY, estos serán aceptados siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente, (Especificaciones técnicas de Medidores).

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la EAAAY, cuando se establezca que el 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 período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la EAAAY realizará el cambio o instalación por cuenta del usuario o suscriptor y estos costos serán cargados a la factura de acueducto.

Para el caso de novedades de medidores frenados se realizará una inspección al inmueble y se realizará un mantenimiento (sin destapar el medidor ni quitar los precintos de seguridad) al cuerpo de medidor retirando los sólidos que impiden su funcionamiento, en presencia del usuario, luego se verificará en el Laboratorio de Medidores su estado metrológico (calibración) de seguir frenado se notificará por parte de la Dirección Comercial la reposición del mismo.

No se realizarán mantenimientos correctivos ni preventivos a los medidores dentro del Laboratorio de Medidores, este realizará solo calibración de medidores, demostrando su estado metrológico.

3.6 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS MEDIDORES

MEDIDORES EAAAY

Como siempre que se celebre un contrato para prestación del servicio de acueducto, se instalará el correspondiente medidor de agua, para registrar el consumo del servicio. En todo caso, la instalación de medidores se rige por el artículo 146 de la ley 142 y la normativa que la adicione, reemplace o desarrollen, normas éstas que hacen obligatoria la medición, salvo en los casos especiales que en ellas se establecen.

Dando cumplimiento a la nueva actualización de la Norma Técnica Colombiana NTC 1063-1 (tercera Actualización) los medidores se deben fabricar por Rangos de medición y no por clases de Medición en las Características metrológicas, por lo anterior las nueva características metrológicas de acuerdo a la norma nueva.

MEDIDORES PARA ACOMETIDAS DE ½"

Micro medidor fabricado bajo la norma NTC 1063-1 2007 (TERCERA ACTUALIZACIÓN), Rango de Medición H= R160, V=R100, de velocidad, chorro único, de transmisión mecánica, con aprobación de modelo y certificado de Calibración, incluye acoples y racores.

Adjuntar certificado de calibración del medidor por un Laboratorio acreditado y copia de la factura de compra, si el cuerpo del medidor es plástico o compositivo debe traer anexo el certificado de homologación de modelo donde especifica que cumple con la norma NTC 1063-1 2007 o anterior.

MEDIDORES PARA ACOMETIDAS DE 3/4"

Micro medidor fabricado bajo la norma NTC 1063-1 2007 (TERCERA ACTUALIZACIÓN), Rango de Medición H= R125, V=R100, de velocidad, chorro único, de transmisión mecánica o magnética, con aprobación de modelo y certificado de Calibración, incluye acoples y racores.

MEDIDORES PARA ACOMETIDAS DE 1"

Micro medidor fabricado bajo la norma NTC 1063-1 2007 (TERCERA ACTUALIZACIÓN), Rango de Medición H= R125, V=R100, de velocidad, chorro único, de transmisión mecánica o magnética, con aprobación de modelo y certificado de Calibración, incluye acoples y racores.

MACRO MEDIDOR DE 2" 3" Y 4" PARA ACOMETIDAS

Macro medidor tipo Woltman bridado, de velocidad, transmisión mecánica, clase C o B, con aprobación de Modelo, en casos especiales con salida a pulsos.

MEDIDORES PARA PROPIEDAD HORIZONTAL EDIFICIOS APARTAMENTOS



Medidor Volumétrico clase R160, de media pulgada o según diseño, transmisión mecánica o magnética, con certificación de calibración y aprobación de modelo incluye acoples y racores.

Estos medidores se deben instalar en donde la acometida principal llegue a un tanque subterráneo y se derive por medio de tanques aéreos y bombeo a los apartamentos.

3.7 DE LA OBLIGATORIEDAD DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO

Técnicamente toda acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la EAAAY de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o con dominios, técnicamente cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual. La EAAAY determinará el sitio de colocación de los medidores (nicho de 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 EAAAY financia a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) (sic) meses, dando libertad al usuario de pactar con la EAAAY, períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, se exigirá la ubicación fija y visible de una cámara para el contador, libre de escombros, excavaciones, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

La EAAAY exigirá la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas, (como pozos profundos) pero que utilizan el servicio de alcantarillado, o en su defecto la medición del agua de la fuente externa.

La EAAAY da garantía de buen servicio del medidor por un lapso de tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la EAAAY, en caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la EAAAY, 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.

3.8 DE LOS MEDIDORES GENERALES Y DE CONTROL

En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deberá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

3.9 MEDIDORES PARA GRANDES CONSUMIDORES NO RESIDENCIALES

Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

3.10 MEDIDORES PARA MULTIUSUARIOS

Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la EAAAY la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por la entidad prestadora de los servicios públicos para la instalación de los mismos.

La EAAAY, autoriza la independización del servicio en el caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas.

3.11 CAMBIO DE MEDIDOR

La EAAAY, cambiará el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la EAAAY, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la EAAAY retirará 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 éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.

3.12 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 EAAAY. El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de los medidores. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

En ningún caso se permitirá la instalación de electrobombas en las acometidas para succionar agua.

3.13 CALIBRACIÓN DE LOS MEDIDORES

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y aseo de Yopal, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, para el control metrológico, la calibración de los medidores, utilizando laboratorios debidamente acreditados por el ONAC "organismo nacional de acreditación en Colombia", con la frecuencia y oportunidad necesarias, según lo dispuesto por el programa de instalación y reposición de medidores de la EAAAY y en los casos que establezca la normatividad vigente.

Que la Resolución CRA número 413 del 22 de diciembre de 2006, "por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo", en sus artículos 10 y 13, los cuales fueron modificados por la Resolución CRA 457 de 2008 establece lo siguiente:

3.13.1 Instalación del medidor por primera vez. Es atribución de la EAAAY, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario a la EAAAY, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe de calibración, emitido por un laboratorio debidamente acreditado, por el ONAC "Organismo Nacional de Acreditación en Colombia", en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos.

Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, las personas prestadoras podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

3.13.2 Retiro del medidor. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, la EAAAY comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo 10 de la Resolución CRA número 413 de 2006, modificado por la Resolución CRA 457 de 2008. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa de acueducto alcantarillado y aseo de Yopal.

En todo caso, la EAAAY, deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente a la EAAAY, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la Resolución CRA número 413 de 2006, modificado por la Resolución CRA 457 de 2008. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

La EAAAY, será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que

considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. La EAAAY deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el ONAC "Organismo Nacional de Acreditación en Colombia" competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

3.13.3 VERIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN METROLÓGICA DE LOS MEDIDORES

La EAAAY definirá las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.

Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3º del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, la EAAAY, adopto un sistema de información, que nos permite llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para tal efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En los sistemas de información del catastro de medidores se dejará constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo.

El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por la EAAAY cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos".

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de la EAAAY, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple "NO CONFORME" con su función de medición.

4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, 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.

Se garantizará la calidad de la prestación del servicio de acueducto en lo concerniente a continuidad y uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por operaciones de mantenimientos preventivos, correctivos e intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes de agua cruda o potable, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otras prestaciones atípicas. Se efectuará oportunamente las labores de mantenimiento en las redes de alcantarillado a su cargo, para garantizar a los usuarios la colección, el transporte y disposición final de sus aguas residuales.

Calidad se determina de acuerdo a los procedimientos establecidos, como el PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE MUESTRA EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN, como de igual manera los puntos de toma de muestra concertados los cuales cambiarán cada año, dependiendo de la normatividad establecida.

4.1. Calidad del agua: EAAAY E.I.C.E – ESP prestará el servicio de acueducto con continuidad, frecuencia y eficiencia a todos los usuarios de acuerdo a lo establecido en las normas de calidad de agua como son el decreto 1575 de 2007; el cual reglamenta la calidad del agua potable; y la Resolución No.2115 del 22 de junio de 2007, emanada del Ministerio del Ambiente o en su defecto de cualquier otra ley que sustituya o lo modifique, respecto del agua producida y distribuida en cualquier punto de la red.

Donde la calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, como lo establece los estándares exigidos en la normativa vigente, de igual manera con un debido programa de atención de emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna, un eficiente presión, calidad y continuidad de tal forma que garantice la salud de cada uno de los usuarios.

Calidad de los vertimientos: El usuario que haga uso del servicio de alcantarillado deberá cumplir con las normas vigentes sobre descargas de vertimientos, especialmente lo establecido en el Decreto 3930 de 2012, "por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la ley 9 de 1979, así como el Capítulo II del Título IV-Parte iii- Libro II del Decreto Ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos, modificado parcialmente por el Decreto 4728 de 2010, y

la reglamentación que el Ministerio competente expida para su efecto". El usuario se compromete a descargar aguas residuales, que no contengan materiales que obstruyan y/o corroan y/o incrusten y/o reduzcan la capacidad de los componentes del sistema de alcantarillado de la ciudad. Igualmente se prohíbe la descarga a la red de sustancias, elementos ó compuestos, que por razón de su naturaleza o cantidad, bien sea solos o por interacción con otras sustancias, produzcan efectos explosivos o tóxicos o incendios o que violen lo dispuesto en el Decreto 1594 de 1984 y demás normas que lo aclaren, modifiquen o adicionen.

En los sectores donde el alcantarillado sea reparado, el usuario se compromete a respetar este criterio al momento de efectuar reformas internas de las viviendas.

Para efectos de verificar la calidad de las descargas al sistema, se podrá hacer monitoreo a las redes de alcantarillado en el corregimiento y a industrias, establecimientos comerciales y de otro tipo. En los casos en los cuales se identifiquen situaciones anormales en las descargas y se hará uso de las herramientas legales para conseguir una inmediata solución.

La EAAAY, efectuará oportunamente las labores de mantenimiento en las redes de alcantarillado a su cargo, para garantizar a los usuarios la recolección, el transporte y disposición final de sus aguas residuales.

4.2 CONTINUIDAD

Se prestará el servicio durante 24 horas al día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor como mantenimientos preventivos, correctivos o intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes del sistema de agua cruda y potable o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizadas por encima de la cota de prestación de servicio en las cuales la empresa especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.

Se prestará el servicio durante 24 horas al día, con las siguientes excepciones:

- a) Daños en las redes de distribución.
Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar antes de 24 horas al día, se suministrara agua al sector en carro tanques u otros sistemas de transporte idóneos, sin embargo; si los daños se presentan en varios sectores se priorizara en donde exista mayor población, siempre y cuando exista la disponibilidad del servicio de carro tanques.
- b) Suspensiones programadas a redes, planta de bombeo y planta de Potabilización.
Se informara a la comunidad con antelación la suspensión del servicio a través de los medios de comunicación y se establecerá soluciones a través de planes de contingencia.
- c) Por razones de disminución ostensible de las fuentes de abasto, se desarrollara un plan de contingencia en el cual se estipularán los sectores a racionar o regular con sus respectivos horarios.
- d) En los casos de fuerza mayor.
- e) En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal, el servicio de acueducto se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas.

El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en la legislación vigente, salvo en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales se especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.

En caso de que se presenten interrupciones del servicio se activará los planes de contingencia establecidos, donde se incluye redes de pozos profundos, plantas de tratamiento portátiles y suministro de agua en carro tanques y la operación de válvulas para puesta en servicio de las interconexiones entre sectorizaciones de la red. Estos planes de contingencia están contenidos en el documento que hace parte integral del presente anexo.

De igual La EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL, cuenta con un conjunto de procedimientos preestablecidos para la respuesta inmediata, con el fin de atender en forma efectiva y eficiente las necesidades del servicio de manera alternativa y para restablecer el funcionamiento del sistema después de la ocurrencia de un evento de origen natural o antrópico que ha causado dificultades para el desarrollo del servicio.

En el plan de eventualidades se procedió a desarrollar acciones para lograr cada uno de sus objetivos, entre los cuales se encuentran:

Definir funciones y responsabilidades

Planificar y coordinar las actividades de atención y recuperación.

Activar procedimientos preestablecidos de respuesta para atender la demanda.

Identificar el inventario de Recursos disponibles.

Informar en forma precisa y oportuna

Recobrar la normalidad tan pronto como sea posible.

Programar ejercicios de simulación para la capacitación y revisión periódica.

- Estimación de Escenarios de Riesgo. Un Escenario de Riesgo se entiende como la descripción de un futuro posible y de la trayectoria asociada a él. El Escenario de Riesgo es la representación de la interacción de los diferentes factores de riesgo (Amenaza y Vulnerabilidad) en un territorio y en un momento dado.
- Atención de Emergencias. Los procedimientos a seguir para la Atención de Emergencias se establecieron para cumplir los siguientes propósitos estipulados por el RAS:

Suministrar alternativamente el servicio: Tan pronto como sea posible, atender a la población perjudicada por la interrupción del servicio, mediante acciones alternativas que disminuyan el impacto y suministren parcialmente el servicio mientras se recupera el funcionamiento normal del mismo.

Restablecer el funcionamiento del sistema: Es decir, prever la manera como se rehabilitará el sistema tan pronto como sea posible para continuar prestando el servicio en forma normal y continua.

4.3. PRESIONES. A nivel de presiones se tendrá en cuenta la información que de acuerdo al procedimiento se reporte a diario en la pitometría del sistema para lo cual se registraran los datos y se reportaran con el ánimo de saber las condiciones de presión presentadas en todo el sistema, más sin embargo se tendrá en cuenta las establecidas en el artículo 82 de la Resolución 1096 del 2000, para el nivel de complejidad Medio- Alto como es de 15 mca.

ENERO 2013

MEDICION DE PRESION EN DISTRIBUCION						
Departamento	Municipio	NUSH	Nombre del sector hidráulico	Número de puntos de medición de presión del sector	Número total de lecturas de medición de presión del sector	Valor promedio de la presión registrada en el sector (m.c.a.)
CASANARE	YOPAL	1261	YOPAL SH 1			

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

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

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la EAAAY E.I.C.E – ESP, el día veinticinco (25) del mes de agosto de 2014.



ADRIANA HELENA MORENO CHAVES
Agente Especial SSPD (e)- EAAAY EICE-ESP

Proyectado: Joel López C./Asesor Externo Dirección Comercial
Revisó: Ciro Vergara Díaz/Director Comercial
Revisó: Fabián Fajardo/Director Técnico
Vo.Bo.: Fredy Alexander Moreno Guío/Asesor Jurídico