



CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P.

Clausula 1. Definiciones. Para interpretar y aplicar este Contrato de Servicios Públicos se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994 y aquellas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten y demás legislación que rija para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, o aquellas que las modifiquen, adicionen, complementen o deroguen, las Normas Técnicas aplicables; y las demás expedidas por otras autoridades competentes, así como las normas, resoluciones y reglamentos de producto, técnicas y de servicio expedidas por la EMPRESA.

- EMPRESA (PERSONA PRESTADORA): Es la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA -ESSMAR- E.S.P. con NIT: 800181106-1.
- 2. USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor. (Artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994).
- 3. ACOMETIDA:
 - a. DE ACUEDUCTO: Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto 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.
 - b. DE ALCANTARILLADO: derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red local o secundaria de alcantarillado o al colector. En edificios de propiedad horizontal, condominios y unidades residenciales y no residenciales, la acometida llega hasta la cámara de inspección que se localiza en la parte externa de la copropiedad.
- 4. ACOMETIDA IRREGULAR, CONEXIÓN NO AUTORIZADA O FRAUDULENTA: cualquier derivación de la red local, o de una acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de la EMPRESA, así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del USUARIO.
- AFORO DE AGUA: procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.
- **6. AFORO DE ALCANTARILLADO:** procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de vertimiento que descarga el USUARIO a las redes de la EMPRESA.
- 7. AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS ARD: Son las procedentes de los hogares, se incluye definición según Resolución 0631 de 2015 así como las de las instalaciones en las cuales se desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios y que correspondan a:
 - Descargas de los retretes y servicios sanitarios.
 - b. Descargas de los sistemas de aseo personal (duchas y lavamanos), de las áreas de cocinas y cocinetas, de las pocetas de lavado de elementos de aseo y lavado de paredes y pisos y del lavado de ropa (No se incluyen las de los servicios de lavandería industrial).
- **8. AGUAS RESIDUALES NO DOMÉSTICAS ARND:** son las procedentes de las actividades industriales, comerciales o de servicios distintas a las que constituyen aguas residuales domesticas ARD.
- 9. ANOMALÍA: irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura en el predio o el calculo real del consumo, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida, o irregularidades o danos presentados en los elementos de seguridad y control y demás y accesorios.
- 10. ASENTAMIENTO SUBNORMAL: es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.
- 11. CAJA DE INSPECCIÓN: caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de trafico vehicular.
- 12. CERTIFICACIÓN DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE SERVICIOS PÚBLICOS: documento mediante el cual el prestador del servicio publico certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de dos (2) años para que con base en este se tramite la licencia de urbanización.
- 13. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO O CRA: unidad administrativa especial, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, que tiene por función promover la competencia entre quienes prestan los servicios de agua potable y saneamiento básico y regular los monopolios en la prestación de tales servicios.
- 14. CONEXIÓN ERRADA DE ALCANTARILLADO: todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red publica de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red publica de aguas residuales. También incluye las conexiones erradas internas que corresponden a la conexión de aguas residuales a la red interna de aguas lluvias del inmueble y viceversa.
- 15. CONSTRUCTOR: persona natural o jurídica autorizada por la licencia de construcción para desarrollar un predio en el que no se requirió licencia de urbanismo de la misma persona natural o jurídica, con construcciones cualquiera que ellas sean, acordes con el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural y demás normativa que regule la materia.
- 16. CONSUMOS REALES REGISTRADOS: consumos medidos por el medidor en el período de facturación.







- 17. CONTRATISTA PARTICULAR: persona natural o jurídica, inscrita previamente en el registro que para el efecto adopte la EMPRESA, con la cual el USUARIO acuerda la ejecución de la instalación y/o mantenimiento de la acometida de acueducto y/o alcantarillado.
- 18. 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.
- 19. CORTE: desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de la EMPRESA, y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.
- **20. DEBIDO PROCESO:** principio según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo y a permitirle tener oportunidad de ser oído.
- 21. DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- 22. DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA: 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 EMPRESA determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- 23. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que el prestador de servicios públicos entrega o remite al 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 Articulo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la EMPRESA y debidamente firmada por el represente legal de la entidad prestará merito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
- **24. 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 Articulo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- **25. FUGA IMPERCEPTIBLE:** volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble y que no es perceptible directamente por sonidos o visualmente y, por ello, solo puede detectarse mediante instrumentos especiales como el geófono o mediante la excavación.
- **26. FUGA PERCEPTIBLE:** volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos.
- 27. MEDIDOR: dispositivo utilizado para medir y acumular el consumo de agua, que debe cumplir con la especificación técnica vigente y definida por LA EMPRESA para medidores de acueducto.
- 28. NIVEL FREÁTICO: acumulación de agua subterránea que se encuentra a una profundidad bajo el nivel del suelo.
- 29. PERÍMETRO URBANO: delimitación física del suelo urbano. Determina su área y se representa gráficamente por una línea continua que divide el suelo urbano del suelo rural y del suelo de expansión urbana. Su delimitación corresponde a cada municipio o distrito.
- **30. PETICIÓN:** actuación por medio de la cual el USUARIO solicita información a un prestador de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- 31. PILA PUBLICA: suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.
- **32. PUNTO DE CONTROL DEL VERTIMIENTO:** es el lugar técnicamente definido y acondicionado para la toma de muestras de las aguas residuales de los usuarios de la autoridad ambiental o de los suscriptores y/o usuarios del prestador del servicio publico domiciliario de alcantarillado, localizado entre el sistema de tratamiento y el punto de descarga.
- **33. QUEJA**: medio por el cual el USUARIO pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- **34. RECLAMACIÓN:** es una solicitud del USUARIO con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 35. RECONEXIÓN: restablecimiento del servicio a un inmueble que fue objeto de corte.
- **36. RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:** valor de consumos de acueducto y alcantarillado que un USUARIO ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que la EMPRESA tiene derecho a cobrar.
- 37. RECURSO: es un acto del USUARIO para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación.
- **38. RED DE ALCANTARILLADO NO CONVENCIONAL:** redes construidas por la autoridad ambiental o el municipio en sectores conformados por asentamientos subnormales en los cuales, por las condiciones irregulares de su desarrollo urbanístico, no es posible para la EMPRESA la construcción de redes locales de alcantarillado, cumpliendo con la normatividad técnica establecida para dichas redes.
- **39. RED DE DISTRIBUCIÓN, RED LOCAL O RED SECUNDARIA DE ACUEDUCTO: CONJUNTO** de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.







- **40. RED INTERNA O INSTALACIÓN INTERNA DE ACUEDUCTO:** conjunto de redes, tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua al interior de un inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble, inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.
- 41. RED INTERNA O INSTALACIÓN INTERNA DE ALCANTARILLADO: conjunto de redes, tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de evacuación y ventilación de los residuos principalmente líquidos instalados al interior de un inmueble, hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.
- **42. RED SECUNDARIA O RED LOCAL DE ALCANTARILLADO:** conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles y llega hasta la red matriz o primara de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.
- **43. RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ACUEDUCTO:** conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su inversión a través de la tarifa de servicios públicos.
- **44. RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ALCANTARILLADO:** conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de LA EMPRESA, prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de la tarifa de servicios públicos.
- 45. REINSTALACIÓN: restablecimiento del servicio a un inmueble que fue objeto de suspensión.
- **46. RESTABLECIMIENTO:** acción y efecto de volver a establecer los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que fueron suspendidos o cortados, siempre y cuando el USUARIO hubiese eliminado su causa, pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión, y satisfecho las demás sanciones previstas en este contrato.
- **47. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO O AGUA POTABLE:** distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
- **48. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** es la recolección de aguas residuales domésticas ARD y no domésticas ARND y/o aguas lluvias y/o nivel freático, por medio de tuberías, conductos o sistemas de bombeo. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final.
- **49. SERVICIO PROVISIONAL:** servicio que toman, mediante conexión directa de la red local de acueducto, las personas que habitan un asentamiento subnormal y que ocurre por la imposibilidad jurídica y/o técnica de extender redes de suministro convencionales. También será provisional el servicio que se presta a las personas que habitan un asentamiento subnormal y cuyas viviendas se conectan a un medidor provisional comunitario.
- SERVICIO TEMPORAL: es el servicio que se presta para un uso previamente definido, y por un tiempo límite determinado.
- **51. SUBSIDIO:** diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los USUARIOS de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca el municipio de Santa Marta.
- **52. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O SSPD:** organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, quien ejerce el control, la inspección y vigilancia de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- **53. SUSCRIPTOR:** persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
- 54. SUSCRIPTOR POTENCIAL: persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en USUARIO de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado. Se conoce también como usuario potencial.
- **55. SUSPENSIÓN:** interrupción temporal del servicio respectivo, por alguna de las causales previstas en la ley 142 de 1994, en sus decretos reglamentarios, en las demás normas concordantes o en el presente contrato. Haya o no suspensión la EMPRESA puede ejercer todos los derechos que las leyes y el presente contrato le conceden para el evento del incumplimiento.
- 56. URBANIZADOR: persona natural o jurídica autorizada por la licencia urbanística para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y para realizar el loteo o subdivisión de predios, en cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen y complementen, en los Planes Especiales de Manejo y Protección y en las leyes y demás normativa que regule la materia.

Cláusula 2 OBJETO. El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que la persona prestadora, se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

La EMPRESA prestará los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en los inmuebles ubicados dentro del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.







Cláusula 3. PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario.

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

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

Cláusula 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Este contrato de servicios públicos domiciliarios se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

Parágrafo 2. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

Cláusula 6. VIGENCIA: El presente contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido.

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cláusula 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios es el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, tal y como se muestran en los mapas anexos al final de este documento.

Cláusula 8. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

La persona prestadora está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la persona prestadora del servicio, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la persona prestadora y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

Cláusula 9. PUBLICIDAD. El prestador del servicio deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

- 1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser entregadas al suscriptor y/o usuario, en toda ocasión que este los solicite.
- Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.
- 3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
- Las tarifas vigentes.
- 5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado -POIR-.

CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

- Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
- 2 Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
- 3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
- 4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
- 5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios,







- siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
- 6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
- 7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.
- 8. 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 prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
- 10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
- 11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
- 12 Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
- 3. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
- 14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a 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. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
- 16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o 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 suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La persona prestadora 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. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
- 19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
- 20. En el caso de inmuebles urbanos, 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 el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
- 21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación
- 22 Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
- Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
- 24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
- 25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
- 26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o 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.
- 27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
- 28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
- 29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
- 30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
- 31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
- 32 No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
- 33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
- 34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
- 35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
- 36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato







- de servicios públicos domiciliarios.
- 37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.
- 38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- 39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
- 40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
- 41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

- 1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
- 2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios 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. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
- 4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- 5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
- 6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.
- 7. 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 persona prestadora.
- 8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
- 9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
- Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
- 11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
- 12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos-.
- 13. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
- 14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.
- 15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
- 16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, 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.
- 17. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
- 18. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- 19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.
- 20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
- 21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, 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.
- 22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
- 23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Se entienden incorporados en el contrato de servicios







públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

- 1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
- 2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
- 3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
- 4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- 5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario
- 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 públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
- 7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
- Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
- Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo
 caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la
 forma de estimarlos conforme a la ley.
- 10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
- 11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

CLÁUSULA 13. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

- A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
- 2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
- 3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
- 4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
- 5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
- 6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
- 7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
- 8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y 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.
- 9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
- 10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- 11. 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.
- 12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
- 13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- 14. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
- 15. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
- 16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
- 17. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. 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 obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
- 19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
- 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. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- 22. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario sucambio.
- 23. 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.
- 24. 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, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

- 25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- 26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
- 27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
- 28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
- 29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
- 30. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
- 31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR -

Cláusula 14. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO. Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. a 2.3.1.2.8. del Decreto 1077 de 2015.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015.
- Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

•	Tipo:	•	Velocidad Volumétrico Electromagnético Concéntrico Otro	<u>x</u>
• adicionale:	Especificaciones s del tipo de medidor:	•	Telemetría Prepago Otro	<u>x</u>
•	Diámetro:	•	<u>1/2</u> pulgadas	
•	Caudal permanente (Q3):	•	<u>0,025</u> m3/hora	
•	Rango de medición (R):	•	0,015 – 3,125 m3/hora	

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 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

Cláusula 15. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO. Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

• Tipo:	Vertederos de placa fina Canaleta Parshall Electromagnético para aguas residuales Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad
	Otro_ Indicar cuál:
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	Telemetría <u>x</u> Otro Indicar cuál:

Cláusula 16. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.







- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
- La presión mínima establecida por la EMPRESA es de 1,92 m.c.ao.

COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Cláusula 17. FACTURACIÓN. 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. El servicio de alcantarillado se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de alcantarillado.

La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.
- 2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
- 3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
- 4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
- 5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
- 6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
- 7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
- 8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
- 9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- 10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- 11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
- 12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
- 13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.
- 14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
- 15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será mensual.

Cláusula 18. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO. De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, las personas prestadoras deberán realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La persona prestadora cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

La persona prestadora deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver cláusulas 26 y 27) en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Parágrafo 1. Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución 688 de 2014 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el Artículo 86 ibidem.

Parágrafo 2. El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

Cláusula 19. SANCIONES NO PECUNIARIAS. La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Cláusula 20. SUSPENSIÓN Y CORTE. De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión







del servicio obedece a "la 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 presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes". Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la "Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

La persona prestadora podrá suspender los servicios prestados por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de la persona prestadora reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio y se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión, es obligación de la persona prestadora reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

Cláusula 21. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

Cláusula 22. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la persona prestadora peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la persona prestadora, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

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

LUGAR DE PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: KM 7 Vía Gaira, calle 70 # 12-418

Ciudad: Distrito de Santa Marta Departamento: Magdalena

Teléfono: (5) 436 8358 / Fax: 422 4915 Página web: www.essmar.gov.co

Cláusula 23. CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

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

La persona prestadora podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la persona prestadora no haya recibido manifestación explicita del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 24. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. La persona prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.







Cláusula 25. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La persona prestadora se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

			.6.5. 5.65										
Estándar de servicio	UNIDAD	META DEL ESTÁNDAR	LÍNEA BASE AÑO CERO	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
Cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto.	100%	75,9%	81,9%	88,0%	94,0%	75,9%	100,00%					
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA <= 5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Continuidad de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio.		83,33%	86,34%	89,34%	92,35%	95,35%	98,36%					
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de alcantarillado.	100%	62,7%	70,2%	77,6%	85,1%	92,5%	100,0%					
Calidad de alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100 % del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos -PSMV											
Continuidad de alcantarillado	Número de días por año de prestación del servicio.	>= 98 36%											
IQR- Indicador de reclamos comerciales	(reclamos/1.000 suscriptores/ por periodo de tiempo analizado)	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre	8	7	6	5	5	4					

Parágrafo 1. La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 26. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA. La persona prestadora se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

Acueducto	Alcantarillado	Estándar de eficiencia	Meta y gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)		META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5	META AÑO 6	META AÑO 7	META AÑO 8	META AÑO 9	META AÑO 10
$\Delta NC_{i,ac}^R$	$\Delta NC_{i,al}^R$	Dimensión de Cobertura	Para el año 5 debe lograrse el	Acueducto	6.844	6.845	6.845	6.845	6.845	2.284	2.324	2.364	2.405	2.447
: Nuevos suscriptores residenciales de acueducto.	: Nuevos suscriptores residenciales de alcantarillado.	POIR – personas prestadoras primer segmento.	100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	Alcantarillado	8890	8.889	8.889	8.889	8.889	279	277	2.294	2.333	2.374
DACAL- Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (Suscriptores)		Disminución de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado.	Reducir el 100% de la diferencia, y gradualidad según la ejecución programada para el POIRy el plan de incorporación de suscriptores.		495	396	297	198	99					
IPUF" - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar (m³/suscriptor/mes)		<=6 m³/suscriptor/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. Encaso de utilizar NEP debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.		22,18	20,38	18,58	16,79	14,99	14,09	13,19	12,29	11,39	10,49
CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por	CAU* – Costos administrativos	Alcanzar el valor de Para el año 5 debe lograrse el		Acueducto	5.573,9	4.997,9	4.421,9	3.846,0	3.270,0	5.573,9	4.997,9	4.421,9	3.846,0	3.270,0
suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes).	eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).	referencia establecido en el ARTÍCULO 26 de la presente resolución.	ido en 100% de la diferencia, con un dela avance de 1/5 cada año.	Alcantarillado	4.542,72	3.793,29	3.043,86	2.294,43	1.545,00	4.542,72	3.793,29	3.043,86	2.294,43	1.545,00
COU* – Costos operativos eficientes estándar por	COU* – Costos operativos	Alcanzar el valor de	Para el año 5 debe lograrse el	Acueducto	9.700,2	8.902,4	8.104,6	7.306,8	6.509,0	9.700,2	8.902,4	8.104,6	7.306,8	6.509,0
suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes).	suscriptor mensual de acueducto	Alcantarillado	7.864,1	6.327,6	4.791,0	3.254,5	1.718,0	7.864,1	6.327,6	4.791,0	3.254,5	1.718,0		
CUP - Costos Unitarios Particulares de acueducto (\$/m²)	CUP - Costos Unitarios Particulares de alcantarillado	Costos particulares:	No incrementar los costos	Acueducto	62,04	62,04	62,04	62,04	62,04	62,04	62,04	62,04	62,04	62,04
	(\$/m³).	reducirlos.	. To anotomore nos costos.	Alcantarillado	82,01	82,01	82,01	82,01	82,01	82,01	82,01	82,01	82,01	82,01







Parágrafo 1. La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Santa Marta, Abril 16 de 2019

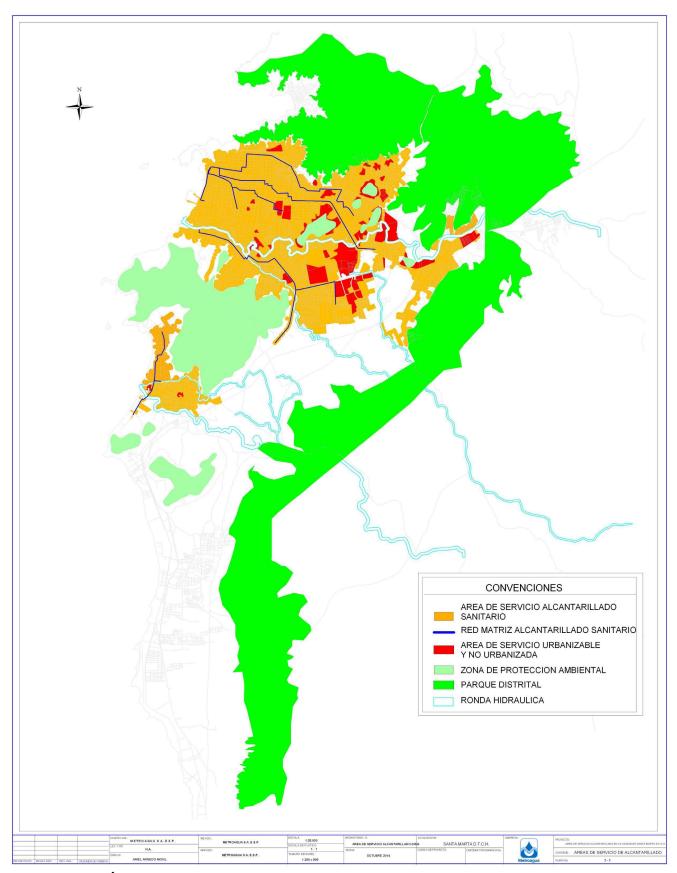
INGRID JOHANNA AGUIRRE JUVINA Gelente General ESSMAR E.S.P.







ANEXOS

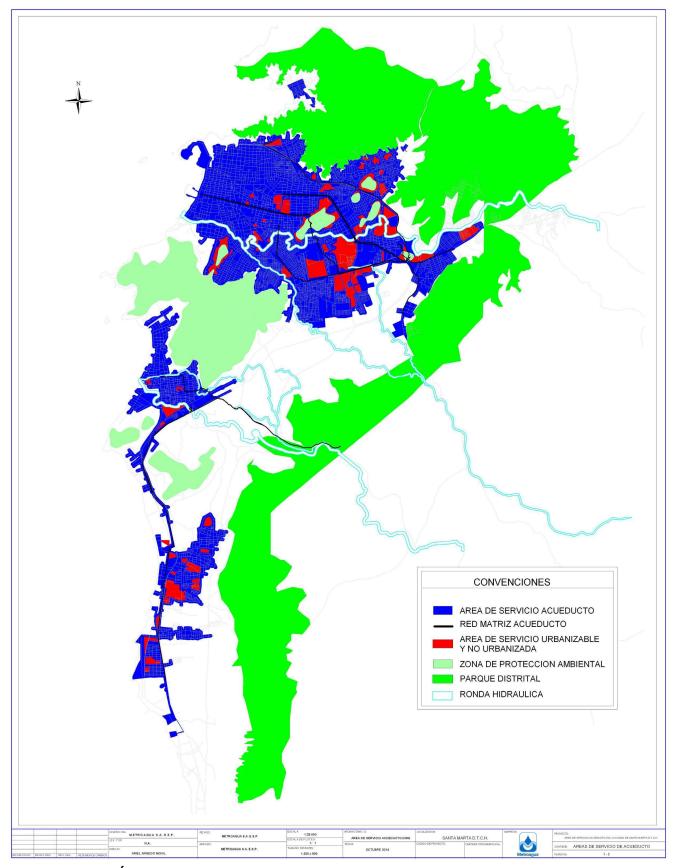


Área de prestación - Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado









Área de prestación - Servicio Público Domiciliario de Acueducto

