



# CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES AGUAS MOCOA S.A. E.S.P.

[www.aguasmocoa.gov.com](http://www.aguasmocoa.gov.com)

+57 3176591730

✉ [aguasmocoa@aguasmocoa.gov.co](mailto:aguasmocoa@aguasmocoa.gov.co)

📍 Barrio Turístico La Loma

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO**

**CAPITULO I**

**DEFINICIONES Y ELEMENTOS ESENCIALES DE LAS CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

**CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIONES:** Para interpretar y aplicar este Contrato de condiciones uniformes 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 internas expedidas por la EMPRESA y, se entiende que las siguientes expresiones significan:

- 1.- EMPRESA (Persona prestadora)** Es la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MOCO A AGUAS MOCO A S.A. E. S. P.**
- 2.- Acometida de acueducto:** Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento y que, de acuerdo con las técnicas usuales de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.
- 3.- Acometida de alcantarillado:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria de la red local del servicio público y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector de la red local.
- 4. Acometida clandestina o fraudulenta.** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la EMPRESA.
- 5. Anomalía.** Irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.
- 6. Asentamiento Subnormal.** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.
- 7. 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 tráfico vehicular.
- 8. Cámara o cajilla del registro.** Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida de agua potable y la instalación domiciliaria y en la que se instala el medidor y sus accesorios.
- 9. Conexión.** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.
- 10. Conexión Temporal.** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la EMPRESA por su propietario o representante legal, por un periodo determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.
- 11. Corte del servicio de acueducto.** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- 12. Defraudación de Fluidos.** Conducta penal consagrada en el artículo 256 del Código Penal o las normas que lo sustituyan, adicionen o complementen que señala: "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 uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes". La mencionada pena, aumentó en la tercera parte en el mínimo y en la mitad en el máximo, en virtud de lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.
- 13. Derivación fraudulenta.** Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la EMPRESA.
- 14. Desviaciones significativas del consumo.** 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 a los porcentajes que se señalan a continuación:
  - a.** Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m<sup>3</sup>);
  - b.** Sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m<sup>3</sup>).
  - c.** Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

**15. Factura de servicios públicos.** Es la cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que la EMPRESA 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, debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**16. Falla en la prestación del servicio.** Incumplimiento por parte de la EMPRESA 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.

**17. 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.

**18. 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.

**19. Independización del servicio.** Nuevas acometidas que autoriza la EMPRESA para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo el cumplimiento de lo establecido en este CCU.

**20. Instalaciones domiciliarias o internas. DE ACUEDUCTO:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua potable del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control. **DE ALCANTARILLADO:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalado en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado de aguas negras y lluvias.

**21. Instalaciones legalizadas.** Son aquellas que han surtido todos los trámites exigidos por la EMPRESA y han sido recibidas por ella. Tienen medición, bien sea individual o colectiva, la cual se realiza periódicamente y su facturación depende de la medición realizada. Del mismo modo tienen vigente un CCU.

**22. Instalaciones no legalizadas.** Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la EMPRESA.

**23. Medición.** Sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto.

**24. Medidor. Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.** Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un solo contrato (también se denomina micromedidor); colectivo cuando mide consumos realizados por suscriptores multiusuarios; de Control: Dispositivo propiedad de la EMPRESA, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario, y cuya lectura no se emplea en la facturación de consumos; o general o totalizador si mide los consumos en desarrollo de un solo CCU hecho en interés de muchas personas que tienen propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble, o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o conjuntos residenciales multifamiliares cerrados; totalizador el instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

**25. Petición.** Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido a la EMPRESA para solicitar, en interés particular o general, una actuación o acuerdo relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

**26. Queja.** Acto del suscriptor o usuario dirigido a la Empresa, para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación, para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación ha sido creado por la Empresa o por un contratista de la misma, que afecta el servicio prestado o implica incumplimiento de la ley o del CCU.

**27. Reclamación.** Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la EMPRESA revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que se dicten, relacionadas con la materia. La reclamación no procede contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haberse expedido y debe presentarse antes de la fecha señalada en la factura para el pago oportuno.

**28. Reconexión.** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

**29. Recurso.** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato con el fin que las revoque, aclare o modifique. Abarca el recurso de reposición y, en los eventos previstos en la ley, el de apelación.

**30. Reinstalación.** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.

**31. Registro de corte o llave de corte.** Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

**32. Servicios Públicos Domiciliarios.** Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, distribución de gas combustible tal como se definen en la Ley 142 de 1994.

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

**34. Suscriptor.** Persona natural o jurídica con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

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

**36. 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.

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

**Cláusula 2. PARTES EN EL CONTRATO.** Son partes en el presente Contrato de Condiciones Uniformes para los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, en adelante CCU; por una parte, la Empresa de Servicios Públicos Aguas Mocoa S.A.E.S.P, (la EMPRESA) y, por la otra, el Suscriptor y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores del todo o la parte del bien beneficiado con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el numeral 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente CCU.

**Cláusula 3. OBJETO DEL CCU.** El presente Contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes para la prestación de los servicios de acueducto y/o de alcantarillado al suscriptor y/o usuario, en el inmueble ubicado dentro del área en la cual la EMPRESA presta los servicios, siempre que las condiciones técnicas de la EMPRESA lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

**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 Condiciones Uniformes.

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 CONDICIONES UNIFORMES.** El presente CCU se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan y reglamenten; por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios; por las condiciones uniformes previstas en este documento y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. El presente CCU es un contrato de los denominados por la ley "de adhesión".

**Parágrafo 1.** Se entiende incorporada en el Contrato de Condiciones Uniformes, toda la normatividad vigente aplicable al Contrato de Condiciones Uniformes.

**Parágrafo 2.** La modificación de la normatividad del presente CCU se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva y se haya efectuado la publicidad de que trata la Ley.

## CAPÍTULO II ACCESO AL SERVICIO Y PERFECCIONAMIENTO DEL CCU

**CLÁUSULA 6. SOLICITUD DEL SERVICIO.** Para obtener los servicios de acueducto y alcantarillado es necesario presentar una solicitud ante la EMPRESA indicando el solicitante su condición de propietario, poseedor, tenedor o usuario del inmueble. Si se trata de un suscriptor potencial, él mismo, deberá obtener autorización previa del arrendador.

La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en los puntos de atención de la EMPRESA, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, así como de los datos y documentos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

La EMPRESA no podrá prestar el respectivo servicio, sin el cumplimiento del requisito de que trata el inciso primero de la presente cláusula.

**CLÁUSULA 7. ESTUDIO DE LA SOLICITUD.** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, la EMPRESA definirá si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CCU, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta y se comenzará la ejecución.

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

**Parágrafo 1.** Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

**CLÁUSULA 8. DESISTIMIENTO DE LA SOLICITUD.** El peticionario podrá desistir de su solicitud comunicando esa determinación, por escrito a la EMPRESA, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud y siempre que para la fecha del desistimiento no se haya producido ya la instalación pertinente. De haberse ejecutado obras civiles para atender la solicitud, la EMPRESA cobrará los costos en que haya incurrido por la ejecución de dichas obras.

**CLÁUSULA 9. INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Salvo fuerza mayor o caso fortuito la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que la EMPRESA indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un suscriptor y/o usuario hace presumir la celebración del CCU y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo.

**CLÁUSULA 10. CELEBRACIÓN DEL CCU.** El presente CCU se entiende celebrado desde el momento mismo en que la EMPRESA comunica al solicitante su disposición a prestarle el servicio, definiendo las condiciones uniformes y siempre que no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él. Del mismo modo se entenderá celebrado el CCU, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CCU.

**Parágrafo 1:** Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración de CCU y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo. La EMPRESA suspenderá o eliminará el servicio cuando éste no haya sido obtenido en regular forma, salvo que consienta en la regularización del servicio con el lleno de los requisitos legales.

**Parágrafo 2:** Cesión Del contrato: Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz urbana al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

**CLÁUSULA 11. CONEXIÓN Y PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.** El acceso al servicio se hará mediante las conexiones aprobadas por la EMPRESA. Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, el suscriptor y/o usuario no queda liberado de las obligaciones resultantes del CCU que se refieran a esos bienes. Cuando la EMPRESA construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este CCU, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**Parágrafo.** Las cámaras o cajillas, así como las cajas de inspección se deberán instalar de acuerdo con las normas técnicas establecidas por la EMPRESA y serán ubicadas en un lugar que permitan la lectura de manera conveniente. Es atribución exclusiva de la EMPRESA 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, por parte del usuario, de los costos que se generen.

### CAPÍTULO III – OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES DEL CCU

**CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.** Sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la EMPRESA, las siguientes:

1. Iniciar la prestación de los servicios, con la calidad y condiciones previstas en este CCU, a partir de su conexión.
2. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la EMPRESA.
3. Recibir y transportar de manera permanente a través de sus redes, los residuos líquidos - aguas servidas y provenientes del inmueble objeto de servicio, comprometiéndose a transportarlos y a realizar su disposición final de los mismos, excepto en los casos en que la EMPRESA no preste dicho servicio por no contar con redes o porque el suscriptor y/o usuario tiene otros medios de disposición de sus residuos líquidos que se encuentren legalmente autorizados.
4. 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 o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. Para el caso del servicio de alcantarillado, el valor a facturar tendrá como base el consumo del servicio de Acueducto, así como el consumo de las fuentes adicionales, aplicando las tarifas legalmente establecidas para el servicio de alcantarillado.
5. 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 (5) meses de haber entregado las facturas, la EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
6. 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 o cuando así sea solicitado formalmente ante la EMPRESA.
7. Al preparar la factura, es obligación de la EMPRESA investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.
8. Cerciorarse de que los medidores funcionen de manera adecuada, mediante la realización de las revisiones técnicas, cuando el suscriptor y/o usuario lo solicite o cuando la EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. La calibración del estado de los medidores se hará por medio de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente o quien haga sus veces. Cuando el suscriptor y/o usuario, en su propio interés, solicite a la EMPRESA los servicios de revisión de las instalaciones internas; revisión y chequeo de medidores, entre otros, la EMPRESA cobrará por estos los costos de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por la EMPRESA al momento de la ejecución de la actividad.  
No se cobrará valor alguno cuando la revisión técnica se produzca como consecuencia de la revisión tendiente a investigar una desviación significativa.
9. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un período de 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 periodo tiempo requerido para tales efectos. Tampoco devolverá al suscriptor y/o usuario el medidor cuando éste lo haya enajenado a la EMPRESA.  
En caso de reemplazo de un medidor, la EMPRESA entregará al suscriptor y/o usuario, el concepto técnico en el cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio, salvo que el medidor sea reemplazado a costo de la EMPRESA previa aprobación del suscriptor y/o usuario. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en numeral 9.2 del Artículo 9º de la Ley 142 de 1994 y en armonía con lo dispuesto en el Artículo 144 de la misma Ley.
10. 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, reconexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
11. Suspender la prestación de servicio público domiciliario de acueducto cuando el suscriptor y/o usuario incumpla la obligación de pagar vencidos los plazos fijados en la factura.
12. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que la EMPRESA haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte, siempre que se hayan cancelado los costos en que haya incurrido la EMPRESA para la reinstalación o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.
13. No suspender ni cortar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea el mismo objeto de la reclamación o recurso y el suscriptor y/o usuario haya cancelado oportunamente el valor no discutido de la factura.
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 EMPRESA.

15. 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.
16. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
17. 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 Vivienda, Ciudad y Territorio.
18. Disponer en los centros de atención señalados por la EMPRESA copias legibles del CCU. El CCU adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite.
19. 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.
20. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o 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 y será exhibido al momento de solicitar al suscriptor y/o usuario permiso para ingresar a su domicilio.
21. Dar garantía de las acometidas por un período de tres (3) años, cuando la misma sea ejecutada directamente por la EMPRESA de conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Decreto 302 de 2000 o las normas que lo modifiquen, complementen y adicione. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el período de garantía.
22. Ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de la acometida nueva, su reposición o reparación. Esta financiación será de, por lo menos, treinta (36) meses, dando libertad al suscriptor y/o usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de servicios de acueducto y alcantarillado.
23. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CCU, la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas complementarias y concordantes aplicables sobre el particular.
24. 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.
25. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
26. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
27. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
28. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo a los planes y programas establecidos para garantizar la continuidad del servicio y acorde con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y con sus planes de operación e inversiones establecidos por la EMPRESA.
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los tres (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. Mantener una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la EMPRESA.
32. Cuando la EMPRESA determine que el usuario y/o suscriptor no está cumpliendo con la norma de vertimiento al alcantarillado público informará de tal situación a la Autoridad Ambiental Competente.
33. Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 se usarán los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio, deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato.  
AGUAS MOCO SA E.S.P, como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.
34. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas que la adicione y modifiquen.

**CLÁUSULA 13. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** En virtud del presente CCU el suscriptor y/o usuario se obliga a:

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. Pagar el valor facturado por concepto de la prestación de los servicios y demás obligaciones pecuniarias a su cargo y que cumplan con los requisitos legales, dentro de los plazos establecidos en las respectivas facturas.
3. 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.
4. Realizar el pago de los costos de conexión, elementos o equipos suministrados y revisiones, cuando a ello hubiere lugar.
5. 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.
  
6. Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de la EMPRESA o a quienes ella faculte para tal fin, quienes contarán con una identificación que los acredite para realizar la labor.  
El suscriptor y/o usuario deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliario.
7. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de requisitos exigidos por las autoridades competentes. En caso de división del inmueble, de conformidad con lo estipulado en el decreto 302 de 2000 las instalaciones de acueducto o alcantarillado deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedaren sin derecho al servicio deberán solicitar a la EMPRESA la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los derechos a que hubiere lugar.
8. Tomar las acciones necesarias para 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.  
En el evento en que la EMPRESA asuma el costo del aparato, el usuario continuará con la custodia y la obligación de reposición sobre el nuevo aparato.
9. No variar el uso del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado declarado o convenido con la EMPRESA, sin previa autorización de la misma para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran. El suscriptor y/o usuario deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a la EMPRESA para realizar cualquier variación en el uso del(los) servicio(s). La EMPRESA dará trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles.
10. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del(los) servicio(s). Para estos efectos, la persona que realice la revisión deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.  
Corresponde al usuario la custodia de todos los elementos propios del servicio, incluyendo los elementos de seguridad dispuestos por la Empresa y en consecuencia será responsable en los términos de la ley.  
Cada inmueble objeto del servicio deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua: Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua en virtud de lo estipulado en el numeral 7.8 del artículo 7 del decreto 302 de 2000.
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 el evento de plazo especial para el pago o refinanciación de obligaciones en mora.
12. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
13. Para el restablecimiento del servicio de acueducto suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la EMPRESA, sin perjuicio de poder incluir estos costos en la siguiente factura.
14. Contratar personal idóneo para la ejecución de trabajos en las instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.  
Los costos que se generen por la adecuación, renovación o mantenimiento de redes internas serán asumidos por el suscriptor y/o usuario.
15. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la EMPRESA, en concordancia con la Reglamentación vigente expedida por la autoridad competente. Velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos, accesorios, incluidos los de protección e igualmente reemplazar dichos instrumentos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. La EMPRESA podrá, a solicitud del usuario, realizar las actividades aquí previstas, cobrando el respectivo servicio. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de la EMPRESA.
16. Permitir a la EMPRESA el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada y pagar los costos que genere dicho cambio.
17. 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.



18. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios del sistema de acueducto y alcantarillado.
19. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
20. Realizar oportunamente las adecuaciones necesarias en la edificación para separar las redes de alcantarillado de aguas lluvias, residuales e industriales. Cada sistema deberá contar con cajas de inspección independientes, con sus tapas removibles y cumplir las demás normas técnicas para su ejecución.
21. Informar a la EMPRESA sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total del agua consumida, en los términos del Artículo 3.2.3.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.
22. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
23. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente, así como realizar bombeos directos a la red.
24. Los suscriptores no residenciales del servicio de alcantarillado que viertan sustancias de interés sanitario deberán cumplir con la normatividad vigente y si es del caso asumir el pago de las tarifas previstas en la regulación por concepto de Costo Medio de Tasas Ambientales del Servicio de Alcantarillado para suscriptores con caracterización de vertimientos. Así mismo deberán mantener disponible y presentar a la Empresa, cuando ella lo solicite, la respectiva caracterización de vertimientos en la que se indique la cantidad de carga contaminante vertida mensualmente para cada una de las sustancias.
25. Abstenerse de realizar 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.
26. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las conexiones erradas comprobadas. Si transcurridos sesenta (60) días calendario el suscriptor y/o usuario se negare a realizar las correcciones entenderá por incumplido el presente CCU y se dará aplicación a la **CLÁUSULA** del mismo.
27. Informar de inmediato a la EMPRESA prestadora 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 Condiciones Uniformes y/o en el sistema de información comercial.
28. Abstenerse de realizar fraude en conexiones, acometidas, medidores y líneas, la ley prevé la facultad de hacer cobro pecuniario, determinado en el artículo 1592 del Código Civil.
29. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o aclaren.

**CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LAS PARTES.** Se entienden incorporados en el CCU los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de la EMPRESA, además de los que se desprendan en este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**CLÁUSULA 15. DERECHOS DE LA EMPRESA.** Constituyen derechos de la EMPRESA:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente CCU.
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, así como adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, efectuar registros visuales o remotos sobre los mismos, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, 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. 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 y adoptará medidas eficaces, para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio.
5. Cobrar los consumos dejados de facturar al presentarse el uso no autorizado del servicio.
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.
8. Exigir la realización de las adecuaciones necesarias para corregir las conexiones erradas que se encuentren en el inmueble.

9. Realizar las revisiones técnicas de las instalaciones interiores de acueducto y alcantarillado a que haya lugar, incluyendo los equipos de medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario.
10. Suspender el servicio, de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para: Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios; o para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, y siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
11. Colocar, a su costa, elementos destinados a evitar el uso no autorizado del servicio.
12. Ejercer las acciones de cobro prejurídico y judicial de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
13. Adelantar los procedimientos administrativos y presentar denuncias penales a que haya lugar en los eventos en que se detecte incumplimiento del CCU y/o defraudación de fluidos.
14. Los demás que le sean otorgados por la ley.

#### **CLÁUSULA 16. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:**

1. A ser tratado dignamente por la EMPRESA.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el **CAPITULO VI** y **CAPITULO VII** del presente CCU.
3. A no ser discriminado por la EMPRESA. 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, ni se le cobre la reinstalación cuando acredite el pago o hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido debidamente interpuesta por el suscriptor y/o usuario, salvo que medie cualquiera de las causales de incumplimiento del presente CCU.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales incluyendo los de fuentes adicionales de agua para efectos de la facturación del alcantarillado. 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 del servicio de acueducto a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho a que el servicio de alcantarillado se liquide con base en el aforo del total de agua consumida.
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 EMPRESA al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes del CCU.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de la EMPRESA.
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 CCU.
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 EMPRESA el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. A solicitar a la EMPRESA, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico idóneo, asumiendo el suscriptor y/o usuario los costos correspondientes.
23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas en el domicilio, 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 recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

27. A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley.
28. Los demás que le otorgue la ley.

#### CAPITULO IV – FACTURACION

**CLÁUSULA 17. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CCU.

**CLÁUSULA 18. CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA.** La factura que expida la EMPRESA deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

1. El nombre de la EMPRESA y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, cuenta contrato, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio, dirección del inmueble receptor del servicio y unidades habitacionales y no habitacionales.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo 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. 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.
10. 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.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten.
12. Los valores unitarios y totales cobrados al usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado cuando haya lugar a su cobro.
13. Valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

**CLÁUSULA 19. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la EMPRESA tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

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

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

**Parágrafo 1:** Las facturas que se emitan en desarrollo del CCU y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de reclamación.

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

**Parágrafo 2:** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las medidas jurídicas aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado. Cuando la reclamación o recurso se refiera al monto de la factura, el usuario deberá pagar oportunamente, cuando menos las cifras o valores no discutidos, para lo cual se expedirá una factura con los valores a cobrar.

**Parágrafo 3:** La EMPRESA puede incluir en la factura de los servicios públicos domiciliarios cobros de bienes o servicios distintos de los originados en la prestación efectiva de éstos, siempre que cuente con la autorización expresa del usuario del servicio.

Sin embargo, las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de los servicios públicos domiciliarios no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que este así lo haya autorizado por escrito.

Cuando el usuario y/o suscriptor del servicio lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes a los servicios públicos domiciliarios, prescindiendo del pago de la(s) cuota(s) derivada(s) de los bienes o servicios distintos de servicios públicos domiciliarios que haya contratado y autorizado su cobro a través de la factura. Para el efecto, deberá dirigirse a las oficinas de la EMPRESA, y solicitar la factura reemplazo donde se excluya el valor del pago de la(s) cuota(s) derivada(s) de estos bienes o servicios y se facture únicamente los servicios públicos domiciliarios.

En la factura de los servicios públicos domiciliarios la información y el valor de la(s) cuota(s) derivada(s) de los bienes o servicios distintos de éstos, deberá detallarse por separado del valor de los servicios públicos domiciliarios cobrados en la factura, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

La EMPRESA no podrá suspender los servicios públicos domiciliarios, por el no pago del valor de la(s) cuota(s) de los bienes o servicios distintos de los servicios públicos domiciliarios, contratados por el usuario.

Las reclamaciones o desacuerdos derivados de la facturación de la(s) cuota(s) resultantes de los bienes o servicios ofrecidos, distintos de los servicios públicos domiciliarios, no serán atendidos ni gestionados por la EMPRESA. En tal sentido el usuario deberá presentar las correspondientes reclamaciones ante la persona o entidad responsable del suministro de dichos bienes o servicios.

**CLÁUSULA 20. PERIODICIDAD DE LA FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día en el predio en el que se presta el servicio o en la dirección que el suscriptor y/o usuario solicite. Para los grandes consumidores y las cuentas Temporales Para Obra (TPO), la facturación se entregará mensualmente. Así mismo, para aquellos suscriptores que, previo análisis de la EMPRESA, requieran un seguimiento a sus consumos, la facturación se entregará mensualmente, previa comunicación por parte de la EMPRESA a dichos usuarios.

En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al CCU 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.

La EMPRESA garantizará que la factura se encuentre disponible en la página web de la EMPRESA [www.aguasmocoa.gov.co](http://www.aguasmocoa.gov.co), para que en el caso que el suscriptor y/o usuario no la reciba, descargue el duplicado de la misma, conforme al cumplimiento de los derechos del suscriptor.

**Parágrafo:** La EMPRESA podrá ajustar su período de facturación, e informará del cambio, mediante carta circular dirigida al suscriptor y/o usuario o, publicación en un diario de amplia circulación, indicando el período y la fecha máxima de entrega de la misma según el sector de cada usuario, de tal manera que éstos tengan conocimiento del momento en el que deben recibir la factura y en caso contrario, soliciten duplicado de la misma.

**CLAUSULA 21 EMISIÓN Y ENTREGA DE LAS FACTURAS.** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio y/o dirección electrónica que se haya indicado y aprobado previa y expresamente por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes. En el evento en que cambie la dirección electrónica y/o nomenclatura del inmueble donde se entrega la factura, el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR deberá dar aviso a la EMPRESA con un plazo mínimo de antelación de un período de facturación.

**Parágrafo.** Una vez entre a regir el sistema de facturación electrónico en el sector de los servicios públicos domiciliarios, la EMPRESA emitirá y remitirá dicha factura por los medios electrónicos siguiendo los parámetros legales vigentes que obligan a la utilización de esta modalidad de emisión y entrega, para lo cual garantiza al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR el derecho que le asiste a consultar y descargar la factura a través de la página web de la EMPRESA y/o en cualquier otro medio indicado por la misma, o en medio físico en los centros de atención al ciudadano en el evento de que haya sido imposible su consulta en forma electrónica.

**CLÁUSULA 22. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, aún en el evento de fugas imperceptibles, la EMPRESA podrá establecer el valor a facturar utilizando uno cualquiera de los siguientes métodos:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. Con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
3. El cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el servicio. La estimación de consumo será tomada de estudios técnicos realizados por la EMPRESA.

El consumo promedio al que se refiere el numeral 1 de la presente cláusula no aplicará para la estimación de los consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio.

**Parágrafo 1.** El consumo en el servicio de alcantarillado se calculará 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 establecerán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para arreglar dicha fuga. Durante este tiempo la EMPRESA cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses.

Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación, la EMPRESA cobrará el consumo medido a partir de ese momento.

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

**CLÁUSULA 23. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.** Las deudas derivadas del CCU podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes.

La factura expedida por la EMPRESA y firmada por el representante legal de la misma o su delegado, prestará mérito ejecutivo. La factura no pierde su valor ejecutivo así el diseño de ésta sea diferente al que fue enviado al usuario.

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

**CLÁUSULA 24. INTERESES DE MORA.** En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CCU y demás conceptos incorporados en cada factura relacionados con la prestación directa del servicio, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil y demás normas legales vigentes.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que corresponda al régimen comercial, de conformidad con el artículo 884 del Código de Comercio y las normas que lo sustituyan. La EMPRESA se abstendrá de aplicar intereses de mora sobre aquellas sumas que el suscriptor y/o usuario haya reclamado, pero los aplicará sobre el valor no discutido.

Con todo, cuando la decisión final ejecutoria sea desfavorable al suscriptor y/o usuario, la EMPRESA cobrará intereses de mora desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago, salvo que la Administración haya demorado injustificadamente la decisión y en este caso el suscriptor y/o usuario podrá reclamar la exoneración de los intereses de mora por el tiempo en que ocurrió la demora injustificada.

**Parágrafo:** La imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del Código Civil.

**CLÁUSULA 25. REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO.** La EMPRESA podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente CCU o mediante escrito posterior, 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 1:** El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CCU. La celebración del CCU no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia la presente cláusula. En todo caso, la no suscripción de la autorización que se menciona en este parágrafo no será causal para que la EMPRESA niegue la prestación del servicio.

**Parágrafo 2:** Lo anterior sin perjuicio de los reportes contables que deban hacerse a las autoridades competentes de conformidad con la ley.

## **CAPITULO V CONTINUIDAD DEL SERVICIO, EXCEPCIONES A LA CONTINUIDAD Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLÁUSULA 26. CONTINUIDAD EN EL SERVICIO.** La EMPRESA prestará el servicio de manera continua y permanente, en las condiciones acordadas con el suscriptor y/o usuario, salvo las excepciones que se consagran en este CCU.

**CLÁUSULA 27. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** La EMPRESA procederá a la suspensión del servicio de acueducto, sin que se derive responsabilidad alguna, en los siguientes eventos:

**1. Suspensión de común acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario vinculado al CCU, siempre que convengan en ello la EMPRESA y los terceros que pueden resultar afectados; o si lo solicita la EMPRESA, el suscriptor y/o usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados, convienen en ello.

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

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

- a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
- b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- c. Por orden de autoridad competente.

**Parágrafo:** La EMPRESA deberá informar a la comunidad o al usuario los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor que impida esa comunicación.

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

- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso un (1) período de facturación (mensual o bimestral), salvo que medie reclamación o recurso interpuesto. Se romperá la solidaridad entre el suscriptor y/o usuario del CCU cuando la suspensión no se produzca oportunamente.
- b. Cancelar una factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- c. Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas.
- d. Dar a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado o al inmueble receptor de dichos servicios un uso distinto al declarado o convenido con la EMPRESA.
- e. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la EMPRESA.
- f. Proporcionar de forma permanente o temporal los servicios de acueducto y/o alcantarillado a otro inmueble o usuario diferente al beneficiario de los servicios.
- g. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas, sin autorización previa de la EMPRESA.
- h. Efectuar sin autorización de la EMPRESA la reinstalación del servicio, cuando éste se le haya suspendido con justa causa.
- i. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.

- j. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos y/o elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la EMPRESA.
- k. Conectar equipos, sin autorización de la EMPRESA, al sistema de acueducto o de alcantarillado o a las instalaciones interiores que puedan afectar el funcionamiento del sistema.
- l. Incurrir en las conductas prohibidas como hacer descargas directa o indirectamente al sistema de alcantarillado de sustancias o materiales, que afecten la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes y/o de los sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales y/o la salud de los operarios y/o de los cuerpos de agua receptores.
- m. Impedir a los funcionarios, autorizados por la EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de medidores.
- n. Interferir en la utilización, operación, reparación, o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios de acueducto y alcantarillado, sean de propiedad de la EMPRESA o de los suscriptores y/o usuarios.
- o. Abstenerse de reparar las instalaciones interiores de acueducto y/o alcantarillado, así como la cajilla, la tapa y los demás elementos inherentes o accesorios a la red interna, incluidas cajas de inspección externas y sistemas de tratamiento, defectuosos o deteriorados, cuando la EMPRESA exija estas obras y su no ejecución afecte la prestación del servicio.
- p. 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.
- q. 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.
- r. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.
- s. Impedir por acción u omisión del suscriptor y/o usuario, la medición del consumo.
- t. Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio acordada con la EMPRESA.
- u. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la EMPRESA con cualquier otra fuente de agua.
- v. Las demás previstas en la Ley 142 de 1994, demás normas concordantes y en el presente CCU.

**Parágrafo 1:** Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termina la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la EMPRESA puede ejercer los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del CCU le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario, incluyendo actuaciones administrativas tendientes a recuperar el consumo no autorizado y la denuncia ante las autoridades competentes de aquellas actuaciones que constituyan delito, contravención o afecten intereses de la administración pública.

**Parágrafo 2:** De conformidad con lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, desde el momento del corte no habrá lugar al pago del cargo fijo y del cargo por unidad de consumo previsto en la regulación vigente.

**CLÁUSULA 28. PROCEDIMIENTO DE LA SUSPENSIÓN.** Para suspender el servicio, la EMPRESA deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

**CLÁUSULA 29. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO.** Respetando siempre el debido proceso del suscriptor y/o usuario, la EMPRESA podrá tener por resuelto el CCU y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo.** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario, 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, cuando exista solicitud de terminación del CCU, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la EMPRESA; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la EMPRESA no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

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:

a. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años.

- b. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento dentro de un período de dos (2) años.
- c. La instalación de acometidas fraudulentas.
- d. Reinstalación del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- e. Adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control, sellos y/o elementos de seguridad, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- f. Por el no pago oportuno en la fecha que la EMPRESA señale para el corte del servicio.
- g. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la EMPRESA.
- h. Por demolición o englobamiento del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la EMPRESA.
- i. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el CCU, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la EMPRESA.
- j. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.
- k. Por solicitud del suscriptor y/o usuario cuando acredite que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. en los términos del Parágrafo del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo:** La terminación del contrato extinguirá toda relación jurídica con la EMPRESA y por tanto no se causará el cargo fijo.

**CLÁUSULA 30. REGLAS COMUNES A LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO.** Cuando se trate del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, para que la EMPRESA pueda proceder a la suspensión o corte del servicio, deberá cumplir el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto, el procedimiento de suspensión o corte, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del suscriptor y/o usuario, de conformidad con la ley.

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

La suspensión y el corte de los servicios de acueducto y alcantarillado los realizará la EMPRESA en el momento mismo en que detecte la existencia de cualquiera de las causales de suspensión o corte previstas en el presente CCU y luego de agotado el debido proceso previsto para el efecto.

**Parágrafo:** Las medidas de que trata la presente cláusula se aplicarán sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la jurisdicción penal en el evento de conductas de tal naturaleza.

**CLÁUSULA 31. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO.** No se procederá a suspender o cortar el servicio, cuando la EMPRESA:

- 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.
- Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya entregado.
- No facture el servicio prestado.

**Parágrafo.** Si la EMPRESA procede a la suspensión o el corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario, e indemnizarlo si fuere el caso.

**CLÁUSULA 32. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DESPUÉS DEL CORTE O SUSPENSIÓN.** Del restablecimiento del servicio en caso de corte. Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como los cobros e intereses moratorios de ley y las tarifas de reconexión. Esto último, de conformidad con lo establecido en la resolución que para ello disponga la EMPRESA al momento de la ejecución de la(s) actividad(es).



En el evento de corte del servicio, el restablecimiento del servicio se hará dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde el momento en que el usuario lo solicite, siempre y cuando haya eliminado la causa que dio origen al corte. La ausencia de corte o la mora en la reconexión, hará perder a la EMPRESA, el derecho al cobro de estos conceptos.

Del restablecimiento del servicio en caso de suspensión. Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen los costos de reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar de conformidad con las tarifas vigentes establecidas en la resolución que para ello disponga la EMPRESA al momento de la ejecución de la(s) actividad(es).

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión. 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 tarifa de reinstalación.

Para restablecer el servicio luego de la suspensión, si la medida se debió a hechos imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la EMPRESA incurra, así como los intereses moratorios de ley.

**Parágrafo 1.** Corresponde al suscriptor y/o usuario asumir los costos en que incurra la EMPRESA cuando sea ésta la que adelante los trabajos tendientes a la detección y eliminación de la causal de corte o suspensión.

**Parágrafo 2.** Cuando la EMPRESA realice la suspensión o corte del servicio sin causa justificada deberá restablecer el servicio de inmediato, sin perjuicio de las indemnizaciones que deba pagar al usuario por la falla en el servicio.

**Parágrafo 3.** En todo caso, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reinstalación, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido.

**CLÁUSULA 33. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la EMPRESA en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos por la EMPRESA en la prestación de los servicios de Acueducto se denomina falla en la prestación del servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del CCU, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio, cuando ocurran fallas continuas en la prestación del servicio durante (15) quince días o más, durante un mismo período de facturación.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. La suspensión o corte del servicio por parte de la EMPRESA sin tener derecho a ello, será considerada como falla en el servicio.

Si el suscriptor y/o usuario opta por la resolución del CCU, deberá demostrar que se cuenta con alternativas de los servicios que no perjudiquen a la comunidad y que se encuentren debidamente aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos.

## **CAPITULO VI - PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

**CLÁUSULA 34. OBJETIVO Y PROCEDENCIA.** Cuando no exista correspondencia entre el consumo y la clase de uso del predio; cuando se detecten anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad que sean producto de acciones no accidentales; o cuando el suscriptor y/o usuario omita notificar eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia, la EMPRESA, llevará a cabo el procedimiento señalado en el presente Capítulo para determinar la viabilidad de aplicar las consecuencias económico-jurídicas y, de ser el caso, su aplicación, garantizando al suscriptor y/o usuario el derecho al debido proceso y al derecho de defensa y demás garantías constitucionales y legales.

**Parágrafo.** Para efectos del presente Capítulo, se entenderán consecuencias económicas el cobro del valor de los consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio, y como consecuencias jurídicas la suspensión o corte del servicio, de ser el caso.

**CLÁUSULA 35. SITUACIONES A LAS QUE SE APLICA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** Son situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar:

- a. Conexiones o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad el servicio consumido.
- b. Retirar el medidor para generar un paso directo o cambiar el medidor por otro no autorizado por la EMPRESA.
- c. Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, o por alterar su normal funcionamiento.
- d. Conectarse al servicio de manera irregular no autorizada por la EMPRESA durante la vigencia del contrato o durante la suspensión o terminación del mismo o, cambiar de dirección del medidor (contra flujo).
- e. Abstenerse de notificar a la EMPRESA sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.
- f. Instalar dispositivos para evitar la medición, como imanes, guayas u otros elementos.
- g. Instalar acometidas paralelas para evitar que el flujo de agua pase por el medidor.
- h. Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- i. Retirar, romper o alterar uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, entre otros, o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por la EMPRESA.
- j. Abstenerse de informar a la EMPRESA el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real.
- k. No notificar a la EMPRESA eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia.

**Parágrafo.** Siempre que se verifique la presencia de alguna de las situaciones descritas en esta cláusula, se procederá a la realización del cálculo de los consumos dejados de facturar de acuerdo con el procedimiento establecido en este Capítulo.

**CLÁUSULA 36. DETECCIÓN DE ANOMALÍAS.** Cuando la EMPRESA presuma la ocurrencia de cualquiera de las situaciones previstas en la cláusula anterior, la EMPRESA iniciará la diligencia de visita y el retiro del medidor, si es del caso.

**Diligencia de visita.** En los casos en que se presuma la ocurrencia de alguna de las situaciones previstas en la **cláusula anterior** del CCU, la EMPRESA procederá a realizar visita al domicilio del usuario y/o suscriptor con el fin de verificar la conexión, el medidor y en general la situación de la red en su sitio de instalación. La EMPRESA procederá a verificar la conexión y el estado del medidor en su sitio de instalación.

En caso de encontrarse una presunta adulteración del medidor, se procederá a su retiro y traslado al laboratorio designado por la EMPRESA.

**Retiro del medidor.** Una vez se lleve a cabo la operación de retiro, 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 y/o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor y/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.

La EMPRESA comunicará al suscriptor y/o usuario, con una antelación no inferior a diez (10) días hábiles la fecha y hora en que se realizará la revisión técnica del medidor en su laboratorio, para que, si así lo decide, el suscriptor y/o usuario asista, solo o acompañado de alguien que lo asesore, para observar las operaciones, firmar el acta correspondiente y obtener una copia de ésta. De no comparecer en la oportunidad señalada, se podrá evaluar el medidor sin su presencia.

La EMPRESA 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 EMPRESA 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 todo caso, la EMPRESA deberá entregar al suscriptor y/o usuario dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado.

La EMPRESA instalará un medidor provisional; no obstante, en caso de no instalarse un 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.

**Parágrafo 1.** Para medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgada, la EMPRESA calibrará estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado. En caso de reemplazo de la unidad de medida y registro de estos medidores, la EMPRESA será la única habilitada para esta operación.

**Parágrafo 2.** En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación competente o quien haga sus veces para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

**Parágrafo 3.** Para los efectos de esta cláusula, la verificación del medidor incluirá pruebas de funcionamiento metrológico, siempre y cuando sea posible, y cuando un laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición se procederá a efectuar ensayo destructivo para determinar si la unidad de medida fue manipulada. Si el resultado de la verificación efectuada en un laboratorio acreditado garantiza el funcionamiento técnico y metrológico del medidor, éste podrá ser reinstalado. En el evento en que el medidor haya sido destruido sin encontrar manipulación del equipo de medición, la empresa hará la reposición del mismo al usuario sin costo siempre y cuando esté en periodo de garantía y seguirá siendo de su propiedad.

Si el resultado de las pruebas confirma manipulación del equipo de medición como resultado de acciones no accidentales, el medidor nuevo que lo reemplaza será cobrado al usuario.

### **CLÁUSULA 36. ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA TENDIENTE A RECUPERAR LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO.**

**a. Inicio de la Actuación.** Con base en las pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, la EMPRESA podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante la expedición de un Pliego de Cargos, dentro del mes siguiente a la presunta configuración de alguna de las causales previstas en la CLÁUSULA 35 del CCU el cual será notificado al suscriptor y/o usuario de conformidad con lo consagrado en el art. 67 y ss. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y se le informará como mínimo, lo siguiente: (1) los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del CCU; (2) las pruebas sumarias practicadas y el resultado de las mismas; (3) el derecho que tiene a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento, indicándole las oportunidades de defensa con las que cuenta; (5) el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y a solicitar nuevas pruebas.

En caso de que la actuación sea iniciada de oficio y de la misma se desprenda que cualquier tercero que pueda resultar afectado con la decisión, siempre que ello haya sido reportado ante la EMPRESA, a estos se les comunicará la existencia de la actuación y el objeto de la misma.

**b. Descargos.** Una vez notificado el Pliego de Cargos en la forma antes indicada, el suscriptor y/o usuario tendrá cinco (5) días hábiles para presentar por escrito sus descargos en los cuales podrá controvertir las consideraciones expuestas por la EMPRESA para dar inicio a la actuación Administrativa; los cargos que se le imputan con fundamento en las pruebas recaudadas; alegar las circunstancias eximentes de responsabilidad y solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

**c. Período Probatorio.** Vencido el término para presentar los descargos, la EMPRESA abrirá un período probatorio en donde incorporará las pruebas sumarias practicadas, así como cualquier otra practicada y que haya sido trasladada al suscriptor y/o usuario con el Pliego de Cargos, valorará y decretará las pruebas conducentes y pertinentes que hayan sido presentadas y solicitadas por el suscriptor y/o usuario para controvertirlas y las demás que de oficio considere del caso practicar.

El período probatorio se llevará a cabo conforme lo dispone el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan o modifiquen.

Este Auto de Pruebas será comunicado a través de los medios autorizados por la ley en la última dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario para recibir notificaciones. Lo anterior con el objeto de garantizar su efectiva participación en las pruebas y el ejercicio del derecho de defensa y contradicción.

**d. Decisión.** Agotada la etapa anterior, la EMPRESA proferirá la Decisión Empresarial que pone fin a la actuación administrativa, la cual será motivada al menos en forma sumaria y contendrá las pruebas recaudadas y practicadas, los descargos presentados por el

suscriptor y/o usuario incluyendo las pruebas pedidas o aportadas por el mismo así no las hubiera practicado, y definirá si se configuró o no alguna de las conductas constitutivas de uso no autorizado del servicio.

La Decisión Empresarial deberá determinar con precisión la(s) conducta(s) comprobadas que configuran uso no autorizado del servicio; los motivos en que se sustenta la decisión; el análisis de todas las pruebas; el valor del consumo no registrado y la forma de calcularlo y los recursos a que haya lugar.

En caso de no comprobar la existencia de las situaciones descritas en la **CLÁUSULA 35** del presente CCU o se logre demostrar la causa eximente de responsabilidad, la EMPRESA se pronunciará en tal sentido y procederá al respectivo archivo del proceso Expedida la Decisión Empresarial por el uso no autorizado del servicio, la EMPRESA emitirá la factura del consumo no registrado la cual sólo será exigible cuando los recursos interpuestos se hayan decidido o cuando no se interpone recursos o se renuncia expresamente a ellos.

e. **Notificación de la decisión.** La Decisión Empresarial adoptada será notificada personalmente al suscriptor y/o usuario, de conformidad con lo establecido en el art.67 y ss. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o deroguen. Para efectos de lo anterior, la EMPRESA entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y los plazos para hacerlo.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. La cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.
2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página web y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

f. **Recursos.** En contra de la Decisión Empresarial procederán los recursos de reposición ante la EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales podrán ser interpuestos en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso. Observando los requisitos que exige la Ley; de lo contrario la EMPRESA los rechazará de plano y la decisión quedará en firme.

La EMPRESA está en la obligación de proferir la decisión definitiva motivada en sus aspectos de hecho y de derecho al resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días, conforme lo establece en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan o modifiquen.

Si el suscriptor y/o usuario solo interpuso el recurso de reposición, la Actuación Empresarial adelantada por la EMPRESA se entenderá agotada cuando se le notifique al suscriptor y/o usuario la Decisión Empresarial que resuelve dicho recurso. La notificación de esta decisión se adelantará en la misma forma señalada en el literal e). de la presente cláusula.

Si se ha interpuesto subsidiariamente el recurso de apelación, la EMPRESA dará traslado del mismo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, remitiendo el expediente respectivo.

Contra la decisión de la EMPRESA que niegue el recurso de apelación, el suscriptor y/o usuario podrá presentar recurso de queja dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, el cual podrá ser presentado por el suscriptor y/o usuario ante la EMPRESA o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La decisión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será aplicada una vez sea notificada mediante comunicación que se enviará por correo certificado o por correo electrónico, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los recursos de reposición, apelación y queja se concederán en efecto suspensivo.

**CLÁUSULA 37. PRUEBAS DE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS. PROCESO DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS ANOMALÍAS.** Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía que se constituya en presunto uso no autorizado del servicio, la EMPRESA procederá a realizar las actividades correspondientes que permitan establecer el incumplimiento del CCU por parte del usuario y/o suscriptor. Para efectos de lo anterior, se tendrán como pruebas las siguientes:

- a. Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuadas por personal autorizado por la EMPRESA, en donde conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad y control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo;
- b. Análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que permita identificar o detectar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del equipo de medida, o en los elementos de seguridad o control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo;
- c. Fotografías, videos y demás medios en los que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento y que sirvan para comprobar el uso no autorizado del servicio;
- d. Certificaciones de visitas efectuadas previamente por personal autorizado de la EMPRESA, en donde consten el buen funcionamiento de los equipos y/o elementos de seguridad y control;
- e. Certificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente;
- f. Cálculo efectuado por la EMPRESA del consumo del suscriptor y/o usuario, empleando para ello factores de utilización de acuerdo con la clase de uso del servicio, aplicando los metros cúbicos calculados, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor antes de la detección de la anomalía.
- g. Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales;
- h. Mediciones efectuadas a nivel de macromedidor (si aplica);
- i. Cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme las reglas de la sana crítica;
- j. Así como cualquier otro medio de prueba contemplado en el Código General del Proceso.

**Parágrafo 1** - Si de la evaluación y verificación de las anomalías, se evidencia que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, el suscriptor y/o usuario se apropia de agua, en perjuicio de LA EMPRESA, la misma adelantará los trámites pertinentes para que las autoridades competentes sancionen dicha conducta de acuerdo con lo establecido en el artículo 256 del Código Penal, o la norma que la modifique, sustituya o adicione.

**CLÁUSULA 38. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO NO FACTURADO A LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS Y SU VALOR.** El consumo dejado de facturar al suscriptor y/o usuario, así como la cuantía de las consecuencias económico-jurídicas y demás cargos asociados por el incumplimiento de este CCU, se determinará de la siguiente manera:

1. **Duración:** La EMPRESA, determinará el tiempo de duración de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calculará el valor de los consumos correspondientes. El suscriptor y/o usuario podrá probar ante la EMPRESA el tiempo de duración de la anomalía, para que se reliquide el valor de los consumos, de modo que cobije solo el tiempo real. Se presumirá que la duración de la anomalía es de cinco meses (5), salvo que la EMPRESA o el suscriptor demuestren que la duración fue inferior o superior al término señalado anteriormente.
2. **Consumos no facturados:** Para efectos del presente capítulo y con el fin de establecer los consumos no facturados se tendrá en cuenta la clase de uso, como a continuación se relaciona:

**a. Clase de uso residencial.** El cálculo se realizará utilizando cualquiera de las siguientes metodologías: con base en los consumos promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares para los cuales la estimación de consumo será tomada de estudios técnicos realizados por la EMPRESA, o con base en aforos individuales a partir de mediciones de caudales realizadas en el inmueble del usuario o suscriptor.

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al suscriptor y/o usuario en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

**b. Clases diferentes al uso residencial.** Conforme el artículo 146 de la ley 142 el cálculo se realizará utilizando la siguiente metodología: con base en los consumos promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, es decir, usuarios y/o suscriptores con actividad económica similar y con diámetro de acometida similar y que no presenten consumos atípicos, lo anterior con base en estudios técnicos que realice la EMPRESA.

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al suscriptor y/o usuario en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

**c. Caso multiusuarios:** En el caso de multiusuarios compuestos exclusivamente por unidades con clase de uso residencial, se aplica lo establecido para la clase de uso residencial para cada unidad independiente; en caso contrario se aplicará, además de lo previsto para la clase de uso residencial, lo establecido para la clase de uso no residencial de manera que el consumo dejado de facturar es la suma del consumo para cada clase de uso.

**d. Volumen de alcantarillado:** En el caso en que la EMPRESA preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto.

**e. Cobro de cargos adicionales.** En los casos en que se incurra en costos adicionales como consecuencia del uso no autorizado del servicio que afecten los elementos de seguridad y control, las acometidas y/o los medidores, así como cuando se requiera hacer suspensiones o cortes del servicio, o recuperación de espacio público, la EMPRESA cobrará al suscriptor y/o usuario dichos costos.

De igual manera se cobrarán todos los costos en que incurra la EMPRESA al momento de ejecutar o llevar a cabo la investigación.

Los valores por estos conceptos les serán facturados a los suscriptores y/o usuarios de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas en la resolución que para ello disponga la EMPRESA al momento de la ejecución de la actividad.

**3. Aplicación de la tarifa:** Establecido el consumo dejado de facturar en metros cúbicos (m<sup>3</sup>), la EMPRESA determinará el valor de este consumo multiplicándolo por la tarifa correspondiente a la época del consumo y en el caso de multiusuarios aplicando la tarifa de la respectiva clase de uso a los volúmenes que resulten de aplicar el literal c de la presente cláusula.

## CAPITULO VII - ACTUACIONES E IMPUGNACIONES

**CLÁUSULA 39. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las normas que lo sustituyan o modifiquen o en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres comerciales de la EMPRESA en el trato con su clientela.

Las peticiones, quejas y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al suscriptor y/o usuario. La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**CLÁUSULA 40. PROCEDENCIA.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la EMPRESA, en los puntos de atención al suscriptor y/o usuario, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier canal de atención, internet u otro medio electrónico ofrecido por la EMPRESA.

**Parágrafo 1.** Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

**Parágrafo 2.** En ningún caso procederán reclamaciones contra las facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

**CLÁUSULA 41. REQUISITOS DE LAS PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen;

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección y el número de contrato cuando se trate de reclamación comercial;
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;
4. Las razones en que se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan;
6. La dirección de notificación, y
7. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

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

**CLÁUSULA 42. PETICIONES VERBALES Y SU DECISIÓN.** Las peticiones verbales se recibirán por el funcionario de la EMPRESA y se trasladarán a documento escrito o digital de manera sucinta y deberán contener cuando menos la información de que trata la cláusula precedente.

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, le expedirá copia del documento de recepción de la petición.

**Decisión.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se dejará constancia escrita de la fecha, del cumplimiento de los requisitos de la cláusula precedente y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia de esta constancia se entregará al peticionario.

**CLÁUSULA 43. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, para que 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 decretar el desistimiento y ordenar el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Contra el acto que decrete el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

**Parágrafo.** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos 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 o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos la EMPRESA no podrá exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**CLÁUSULA 44. PETICIONES INCOMPLETAS.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

**CLÁUSULA 45. RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improprios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes

**Parágrafo.** La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, 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.

**CLÁUSULA 46. RÉGIMEN DE LOS 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, adicione o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación y liquidación de indemnizaciones que realice la EMPRESA proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.
3. El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso.
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. 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.
6. La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, a menos que la reclamación cubija la totalidad de la factura.
7. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el Gerente de la EMPRESA o su delegado, si la decisión es negativa al peticionario, en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso. La EMPRESA deberá remitirlo junto con el expediente respectivo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva.

**CLÁUSULA 47. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del CCU, deberán ser resueltas de fondo, es decir, dando respuesta a todas las cuestiones planteadas dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

**CLÁUSULA 48. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán ser respondidos de fondo, constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten. 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 establecidos por los Artículos 67 y ss del mencionado Código, y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente CCU.

**Parágrafo:** La EMPRESA no suspenderá, terminará o cortará el servicio dentro de un proceso de reclamación, hasta tanto haya agotado el debido proceso y 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 VIII - DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 49. MODIFICACIONES DEL CCU.** El CCU sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la EMPRESA, cumpliendo con los siguientes requisitos:
  - a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma, directamente o a través de un medio de amplia divulgación.
  - 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.

**CLÁUSULA 50. CESIÓN DEL CCU.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del CCU cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno



derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El nuevo propietario, poseedor o tenedor sucede en todos los derechos y obligaciones actuales y futuros al anterior, y podrá solicitar a la EMPRESA la adecuación de los registros para que la cuenta figure a su nombre. De igual manera la EMPRESA se reserva el derecho a modificar los registros cuando tenga información fidedigna del cambio de titular o tenedor del inmueble.

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 CCU.

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

**Parágrafo:** En la cesión del CCU no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, de modo que si el cesionario no se adhiere a dicha cláusula la EMPRESA no podrá negarse a prestar el servicio.

**CLÁUSULA 51. ACUERDOS ESPECIALES.** El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del presente CCU, 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 CCU. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas últimas.

**CLÁUSULA 52. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el CCU, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del CCU, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este CCU, y el proceso no deberá durar más de seis (6) meses.

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

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

**CLÁUSULA 53. PUBLICIDAD.** El presente CCU será objeto de adecuada publicidad por la EMPRESA para el conocimiento de los suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del CCU y de su anexo, 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. Copia del CCU se incluirá en el portal de internet de la EMPRESA.
2. La EMPRESA en los puntos de atención dispondrá de ejemplares del CCU en un lugar visible y de fácil acceso para distribución y consulta de lo(s) suscriptor(es) y/o usuario(s).

**Parágrafo 1:** El CCU y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite, salvo en el evento de conducta concluyente. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega, debidamente firmada por el suscriptor y/o usuario.

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