CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: El presente contrato de Servicios Públicos Domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de **ACUEDUCTO** y **ALCANTARILLADO** por parte de la **EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**, en adelante **LA PRESTADORA,** a favor del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en el inmueble para el cual se presentó solicitud previa de vinculación, ubicado dentro del área de prestación del servicio o perímetro hidrosanitario que se indica en la cláusula sexta del presente contrato -Área de Prestación del Servicio - y siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero que se fijará aplicando la metodología tarifaria vigente expedida por la Comisión de Regulación de agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Los servicios de que trata el presente contrato serán prestados únicamente en inmuebles ubicados dentro del perímetro **URBANO** del Municipio de Ibagué.

CLÁUSULA SEGUNDA. PARTES EN EL CONTRATO: Son partes en el presente contrato de servicios públicos domiciliarios, la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en adelante **LA PRESTADORA** y **EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

CLÁUSULA TERCERA. SOLIDARIDAD: El propietario o poseedor del inmueble en que se presta el servicio, los usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y la Cláusula Quinta del Capítulo V - Clausulas Adicionales Generales del presente Contrato.

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 CUARTA. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: El presente contrato de servicios públicos, se regirá por: La Ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios; la Ley 1437 de 2011; la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015; por las condiciones especiales que pacten las partes; y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

PARÁGRAFO 1º. Se entiende incorporada en el presente contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable.

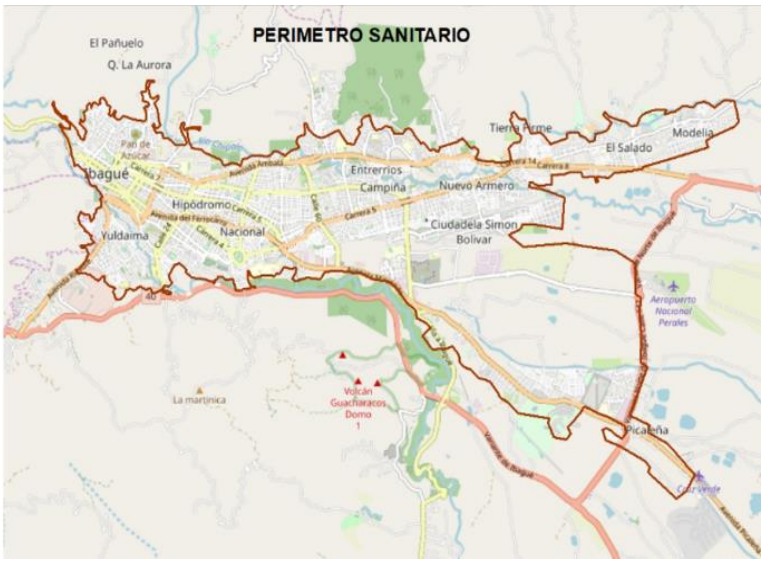
PARÁGRAFO 2º. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

CLÁUSULA QUINTA. VIGENCIA: El presente contrato de servicios públicos se entiende celebrado por término indefinido. No obstante, las partes podrán darlo por terminado por las causales previstas en el Capítulo V Cláusula Vigésima Tercera - Corte del Servicio y Terminación del Contrato de Condiciones Uniformes y las demás consagradas en la ley.

CAPÍTULO II

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA SEXTA. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios objeto de este contrato es la Zona Geográfica del servicio de Acueducto y Alcantarillado definida por LA PRESTADORA dentro del perímetro urbano del Municipio de Ibagué, así:



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

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

PARÁGRAFO 1º. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de LA PRESTADORA, se deberán cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida. El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario del medidor y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley**.**

PARÁGRAFO 2º: Las cajas de inspección se deberán instalar de acuerdo con las normas técnicas establecidas por LA PRESTADORA y serán ubicadas en un lugar que permita la lectura. La modificación del lugar de ubicación de las cajillas será por cuenta del suscriptor y/o usuario. Es atribución exclusiva de LA PRESTADORA 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.

CLÁUSULA OCTAVA. PUBLICIDAD. LA PRESTADORA deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuya copia deberá ser enviada al suscriptor y/o usuario.
2. La zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la sustituya, modifique, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por LA PRESTADORA, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.

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

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
4. Garantizar la presión mínima en la red de distribución, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el presente contrato.
6. Entregar oportunamente la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.
8. Investigar de oficio las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés corriente.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. Informar a los suscriptores y/o usuarios sobre el uso racional y eficiente del agua y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Garantizar la calidad sobre acometidas y medidores suministrados por LA PRESTADORA, la cual no podrá tener garantía inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios, mínimo 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 de fuerza mayor o caso fortuito. En estos eventos LA PRESTADORA, presentará a la ciudadanía un plan de contingencia en el cual se estipularán los sectores a racionar o regular con sus respectivos horarios.
15. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
16. Otorgar financiación a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos, retirados por LA PRESTADORA, que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. LA PRESTADORA deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.

21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición[1].
29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
30. Establecer una oficina de peticiones, quejas y recursos y disponer los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico(RAS), Resolución 0330 de 2017.
35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de LA PRESTADORA frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

[1] Circular Externa No. SSPD 0003-2004.

37. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
38. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
39. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito del mismo.
40. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (1) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (2) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (3) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (4) las tarifas vigentes y (5) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-

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

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para LA PRESTADORA o para la comunidad.
2. Informar de inmediato a LA PRESTADORA sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
4. De conformidad con el artículo 2.3.1.3.2.3.15 del Decreto 1077 de 2015, los suscriptores o usuarios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, y que soliciten la instalación de medidores individuales deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por LA PRESTADORA para la instalación de estos.
5. Permitir la práctica de la revisión previa prevista en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.
6. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4.1 y 2.4.4.2 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
7. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. En caso de no ser posible, por causa imputable al usuario o suscriptor LA PRESTADORA, procederá a facturar por promedio, sin que ello implique incumplimiento de las obligaciones.
8. Permitir la instalación del instrumento de medida atendiendo las condiciones técnicas establecidas por LA PRESTADORA para la acometida domiciliaria.
9. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de anomalía, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a LA PRESTADORA.
10. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que LA PRESTADORA no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

11. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
12. Solicitar la factura a LA PRESTADORA cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
13. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale LA PRESTADORA en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
14. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra LA PRESTADORA y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
15. Permitir el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
16. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones para la correcta utilización del servicio.
17. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma sin autorización de LA PRESTADORA.
18. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que LA PRESTADORA tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
19. Presentar a LA PRESTADORA la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
20. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
21. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de LA PRESTADORA de los servicios públicos.
22. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
23. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de LA PRESTADORA, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
24. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos de modo que se permita la toma de lectura por parte de LA PRESTADORA.
25. Abstenerse de suministrar el servicio de acueducto a otro predio o usuario de la Empresa, en forma onerosa o gratuita, so pena de incurrir en uso no autorizado del servicio.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. DERECHOS DE LA PRESTADORA. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos domiciliarios los derechos consagrados a favor de LA PRESTADORA en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la metodología tarifaria vigente. Siempre que se realicen modificaciones o ajustes tarifarios estos se aplicaran una vez cumplido el procedimiento establecido en la Sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor LA PRESTADORA instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento al presente contrato por parte del suscriptor y/o usuario.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, tales como:
   a. Las inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
   b. Las derivadas de la conexión (medidores, acometidas, accesorios, etc.)
   c. Servicios solicitados directamente por el usuario, de manera verbal (call center) o mediante comunicación escrita, tales como: servicio de compresor, reparación de fugas en la acometida domiciliaria, geófonos, revisiones internas, análisis de calidad de agua, etc.)
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Realizar el cobro coactivo o ante los jueces competentes, del valor del servicio público prestado que se encuentre en mora. La factura expedida por LA PRESTADORA y firmada por el Representante Legal o su delegado acompañada de Contrato de Condiciones Uniformes prestará mérito ejecutivo.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual se deberá dar aplicación al numeral 1º de la Cláusula 8º de las Clausulas Adicionales Generales Capítulo V del presente contrato.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

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

1. Ser tratado dignamente por LA PRESTADORA.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. No ser discriminado por LA PRESTADORA y a recibir trato igualitario.
4. Ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. Presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.

6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. La libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. La medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
9. Que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de LA PRESTADORA para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
10. Obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
11. Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
12. Conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante LA PRESTADORA en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
13. No presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. Reclamar cuando LA PRESTADORA aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
15. Reclamar en contra del uso asignado por LA PRESTADORA al inmueble objeto del servicio.
16. Conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. Ser protegido contra el abuso de posición dominante por parte de LA PRESTADORA, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
18. 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.
19. Obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
20. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
21. Recibir la factura a su cargo con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
22. Recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
23. Que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
24. Solicitar a LA PRESTADORA la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
25. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
26. Participación en los comités de desarrollo y control social.
27. Recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
28. Que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

29. Que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
30. Que LA PRESTADORA mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
31. No ser reportado a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
32. Conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (1) el contrato de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado; (2) Área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios Zona Geográfica del servicio de Acueducto y Alcantarillado definida por LA PRESTADORA dentro del cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (3) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (4) las tarifas vigentes y (5) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR. –

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

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

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Diámetro	1/2" (15 mm)y ¾" (20 mm)
Accesorios	Válvula Anti retorno Filtro de protección de la cámara (interno) Filtro de protección del medidor (malla – externa) Racores Registro de corte antifraude Registro de control del usuario
Q3	2.5 m^3/h
R	>160/400

Longitud	115mm
Tipo	Volumétrico
Transmisión	Magnética
Cuerpo	Con blindaje magnético a campo externo Polímero de ingeniería de alta resistencia Latón forjado DIN 17660 Polímero con carga de fibra de vidrio
Registrador	4 tambores negros numerados para m^3 4 tambores rojos para sub-múltiplos de m^3
Cámara	Polímero de ingeniería con pistón ranurado para evacuación de sólidos en suspensión.
No. De serie	Grabado en relieve profundo / alto relieve
Presión de trabajo	16 bar (No se acepta presión inferior a la especificada)
Pintura de Recubrimiento	Epóxica
Norma Internacional	ISO 4064-1
NTC	NTC-1063-1
Certificación de aprobación modelo del medidor	Expedido por el ente acreditador correspondiente Si es diferente el idioma al español se exige traducción oficial al idioma con sello notarial
Certificado de Calibración Individual	Expedido por el laboratorio acreditado ante el ente acreditador de Colombia

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015.

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

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

• Tipo	• Vertederos de placa fina • Canaleta parshall. • Electromagnético para aguas residuales. • Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad. • Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad • Otro ____ indicar cual _____
• Especificaciones adicionales del tipo de medidor	• Telemetría • Otro ____ indicar cual _____

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

1. La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.
2. La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 1077 del 2015, del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.
3. La continuidad en la prestación del servicio será 24 horas/día y en caso de tener niveles de continuidad inferiores LA PRESTADORA deberá establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
4. La presión mínima se debe definir con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio o el que lo modifique, adicione o aclare.

CAPÍTULO III

COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. FACTURACIÓN. En la factura será obligatorio totalizar por separado cada servicio. El servicio de alcantarillado no podrá pagarse con independencia del servicio público de Acueducto, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante LA PRESTADORA sobre el servicio de alcantarillado.

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.

La factura que expida LA PRESTADORA deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

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

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

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

LA PRESTADORA deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

PARÁGRAFO 1º. Los descuentos están asociados al indicador de calidad, al indicador de continuidad y al indicador de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base en la estructura de calidad y descuentos de conformidad con el artículo 85 de la Resolución CRA 688 de 2014 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el Artículo 86 ibídem.

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. SANCIONES NO PECUNIARIAS. LA PRESTADORA, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, aplicará intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable según el Código Civil. El interés de mora se causará a partir del vencimiento del plazo para el pago señalado en la factura. No será necesaria la constitución en mora, toda vez que se trata de obligaciones a plazo, de acuerdo con el inciso 1º del artículo 1.608 del Código Civil.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. SUSPENSIÓN Y CORTE. De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión obedece a “la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes”. Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la “Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

LA PRESTADORA podrá suspender el servicio prestado por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio público de Acueducto.

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

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

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

CAPÍTULO IV

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante LA PRESTADORA, peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado o página web.

El término máximo que tiene LA PRESTADORA para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se producen los efectos del Silencio Administrativo Positivo, contemplado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y artículo 84 de la Ley 1437 de 2011.

Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice LA PRESTADORA S.A. E.S.P. OFICIAL, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA A. RECURSOS. De conformidad con lo señalado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 el cual dispone: El 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. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

LA PRESTADORA está en la obligación de proferir la decisión definitiva motivada en aspectos de hecho y de derecho; a resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su radicación[2]. 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 estable 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 se entenderá agotada[3] cuando se notifique al suscriptor y/o usuario la decisión que resuelve dicho recurso. La notificación de esta decisión se adelantará de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[4].

Si el suscriptor y/o usuario interpone recurso de apelación ante LA PRESTADORA, será rechazado en decisión empresarial conforme lo señala el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y numeral 2º del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

Si se ha interpuesto subsidiariamente el recurso de apelación, LA PRESTADORA dará traslado del mismo dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios[5], remitiendo el expediente en el orden correspondiente y los soportes que se hayan surtido en la actuación administrativa.

El suscritor y/o usuario podrá interponer recurso de queja directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión, conforme lo señalado por el numeral 3º del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

La decisión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será aplicada en la facturación del suscriptor 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 VIGÉSIMA PRIMERA B - NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN. La decisión empresarial adoptada será notificada 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 PRESTADORA entregará al interesado copia íntegra, autentica 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.

Para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior, la notificación personal también podrá efectuarse de acuerdo a las siguientes modalidades:

---

[2] Inciso 1º del artículo 158 de la Ley 142 de 1994.
[3] Numeral 2º artículo 87 Ley 1437 de 2011.
[4] Artículo 67 y Ss. Ley 1437 de 2011.
[5] Circular Externa SSPD 0003-2004.

1. Por medio electrónico. La cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera y LA PRESTADORA disponga de los medios para certificar el envío y recepción del documento electrónico.
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.
3. 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.
4. 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 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.
5. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica 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, dejando constancia en el expediente de la publicación de aviso.
6. 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.

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

NOTA: A partir del día siguiente a la notificación personal se contarán los términos para la interposición de recursos, cuando se trate de notificación por aviso el conteo iniciará al finalizar el día siguiente de la entrega del correspondiente aviso.

PARÁGRAFO 1º. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en el siguiente Punto de Atención y Servicio (PAS):

Dirección	Carrera 5ª No. 41-20 Edificio F25 PISO 2º
Barrio	La Macarena
Ciudad	Ibagué
Departamento	Tolima
Teléfono	2746000
Página web	www.ibal.gov.co
Correo electrónico	ventanilla.unica@ibal.gov.co
Funcionario encargado de resolver	Líder del Proceso de Gestión Atención al Cliente y PQR

CAPÍTULO V

CESIÓN, TERMINACIÓN Y CLÁUSULAS ADICIONALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

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

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

LA PRESTADORA podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, LA PRESTADORA haya recibido manifestación explicita del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES: LA PRESTADORA podrá cortar el servicio y dar por terminado el contrato, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto.
3. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar
4. La suspensión del servicio por un período continúo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
5. La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal. (Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 8º[6]) - (Decreto 302 de 2000, art. 29).

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA A. **PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO**: Cuando se incurra en alguna de las causales de corte, LA PRESTADORA enviará una comunicación al suscriptor o usuario señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto administrativo proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación[7], salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley y de conformidad con la Cláusula Vigésima Primera B del presente contrato.

LA PRESTADORA interrumpirá la prestación del servicio y cancelará la matrícula del suscriptor y/o usuario, de lo cual se dejará constancia escrita en el inmueble, indicando la causa del corte y el trámite para solicitar nuevamente el servicio. Los costos asociados al corte del servicio serán cargados a la cuenta del usuario. A partir de tal actuación, no se emitirán más facturas. Para obtener nuevamente el servicio, la persona deberá adelantar todos los trámites necesarios como un nuevo usuario con todos los costos que ello implica, y de acuerdo con la disponibilidad técnica y el pago de los valores pendientes por concepto de prestación y corte del servicio.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. CLAUSULAS ADICIONALES De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, se estipulan las siguientes cláusulas adicionales:

CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES: Para efectos de la Prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado entre LA PRESTADORA y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se acuerdan las siguientes Cláusulas Adicionales Generales, de conformidad con la Ley 142 de

[6] ARTICULO 8º Decreto 229 de 2002. El numeral 29.7 del artículo 29 quedará así: "29.7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal".
[7] Inciso 1º, artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

1994:

PRIMERA. - **DEFINICIONES:** En la interpretación del presente Contrato de Condiciones Uniformes se entienden incorporadas las definiciones establecidas en el artículo 1.2.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 271 de 2003. Los términos que no se encuentren definidos tendrán el significado que les atribuye la ley y en defecto de esta, se interpretarán según su sentido natural y obvio.

SEGUNDA. **INCORPORACIÓN AL SISTEMA DE FACTURACIÓN**: El suscriptor y/o usuario deberá ser incorporado al sistema de facturación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conexión del servicio. Se tendrá en cuenta lo determinado en la Resolución CRA 151 de 2001, en su Artículo 1.3.21.1 y ss.

TERCERA.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS BIENES Y SERVICIOS ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: En la factura podrán incluirse otros cobros a los que LA PRESTADORA tenga derecho, asociados o conexos a la prestación del servicio, tales como visitas técnicas, financiación de medidores, cobro de accesorios, reparaciones a las redes domiciliarias, revisiones internas a solicitud del suscriptor o usuario, servicios de geófono, entre otros, los cuales se distinguirán de los cobros que originan los cargos fijos y por consumo y el concepto se indicará en forma precisa el cual procederá cuando exista autorización expresa del usuario de conformidad con el artículo 8º - Decreto 828 de 2007.

PARÁGRAFO 1º. En las obligaciones derivadas o conexas con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, bastará el requerimiento de LA PRESTADORA a través de la factura, para que el suscriptor o usuario quede constituido en mora[8].

PARÁGRAFO 2º. Las deudas originadas en 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 los bienes o servicios distintos de servicios públicos domiciliarios que haya contratado y autorizado su cobro a través de la factura. LA PRESTADORA no podrá suspender los servicios públicos domiciliarios, por el no pago del valor de los bienes o servicios distintos de los servicios públicos domiciliarios, contratados por el usuario.

PARÁGRAFO 3º. Podrán incluirse en la factura, bienes o servicios no inherentes a la prestación del servicio, tales como servicio aseo, prima de seguros, créditos etc. 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 PRESTADORA. En tal sentido el usuario deberá presentar las correspondientes reclamaciones ante la persona o entidad responsable del suministro de dichos bienes o servicios.

[8]Artículo 1608 del Código Civil, Código Civil. Él deudor está en mora: Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado; salvo que la ley, en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirlo en mora.

NOTA: Se hace uso de la facultad consagrada en el decreto 828 de 2007 la cual fue autorizada por la CRA y el Concepto 180 del 2006 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CUARTA. - FACTURAS PARCIALES. LA PRESTADORA expedirá factura parcial, previa reclamación del suscriptor y/o usuario y elevará valores en reclamo, en los siguientes eventos:

a. Se expedirá factura parcial, cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto por uno de los servicios facturados, caso en el cual se recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.
b. Para el pago de valores que no son objeto de reclamación.

PARÁGRAFO: Cuando se resuelva el recurso de reposición y se conceda el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se elevarán únicamente los valores que fueron reclamados por el suscriptor y/o usuario, que no fueron objeto de decisión favorable en primera instancia, facturando el saldo restante hasta que se resuelva la apelación[9]. Una vez notificada la decisión, serán facturados estos valores dando cumplimiento a la resolución de segunda instancia.

QUINTA. ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD. La solidaridad debe ser entendida como una garantía que tiene LA PRESTADORA de exigir a quien tenga las calidades requeridas por la ley, ya sea al propietario, suscriptor o usuario el pago de las obligaciones generadas con la prestación del servicio[10]. Si el suscriptor o usuario incumple la obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no puede exceder de dos (2) períodos consecutivos de facturación, LA PRESTADORA está en la obligación de suspender el servicio para mantener la solidaridad.

Si LA PRESTADORA incumple la obligación de suspender el servicio, se romperá la solidaridad prevista en esta norma.

El propietario respecto del cual se rompe la solidaridad, puede reclamar en cualquier tiempo, esto es, no se aplica el término de cinco (5) meses para reclamar establecido en el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en razón a que la solidaridad se rompe en virtud de la ley.

QUINTA A: REQUISITOS PARA EL ROMPIMIENTO DE LA SOLIDARIDAD:

El peticionario del rompimiento de solidaridad de las obligaciones de servicios públicos, debe acreditar una serie de requisitos para hacerse acreedor a tal figura jurídica, los cuales corresponden:

1. Que quien reclame sea el propietario y/o poseedor
2. Que el inmueble haya estado en manos de un tercero
3. Que la empresa no haya suspendido el servicio

[9] Inciso 2º - artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
[10] Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-133.

QUINTA B: EXCEPCIONES A LA SOLIDARIDAD[11]:

No procederá el rompimiento de la solidaridad en los siguientes casos:

1. Si el contrato de servicios públicos no está vigente en el momento de la enajenación del inmueble.
2. En procesos concordatarios o de liquidación obligatoria
3. En los acuerdos de pago, salvo que la misma sea pactada expresamente por todos los obligados solidarios.
4. Si LA PRESTADORA instala nuevos servicios adicionales estando en mora el usuario.
5. Frente a consumos que sean producto de reconexiones fraudulentas posteriores a la suspensión o corte del servicio.
6. Si el arrendatario garantiza el pago del servicio.
7. Respecto de servicios públicos solicitados por un tercero distinto al propietario.
8. Si el suscriptor se libera de sus obligaciones contractuales.
9. Respecto de facilidades comerciales que se cobren a través de la factura.
10. Entre coarrendatarios salvo que estos sean a la vez usuarios del servicio.

PARÁGRAFO: El rompimiento de solidaridad se adelantará de acuerdo con el procedimiento del Sistema Integrado de Gestión adoptado por el área Gestión Cartera DE LA PRESTADORA.

SEXTA. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN: (Artículo 146, Ley 142 de 1994). Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación determinado, no sea posible medir con instrumentos el consumo de agua, su valor podrá establecerse así:

a. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor, durante los últimos seis (6) periodos de facturación, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
b. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el literal anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios similares durante los últimos seis (6) periodos de facturación.
c. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los literales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de usuarios que se benefician del servicio.

PARÁGRAFO 1º. En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos en el numeral 1.2.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

SÉPTIMA. COBRO POR ÓRDENES DE TRABAJO ORIGINADA EN REPARACIONES A REDES DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (OTEAS).

[11] Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-133.

Los costos generados por intervención de LA PRESTADORA en las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado, serán asumidos por el suscriptor o usuario de conformidad con la Resolución de Precios vigente para este tipo de servicio y publicada en la página oficial de la Empresa. El cobro se hará conjuntamente con la facturación de la prestación del servicio, previo el cumplimiento del siguiente procedimiento:

a. Evaluación del daño por parte del personal de la Empresa para determinar el costo de los materiales a suministrar y de la reparación o intervención.
b. Presentación de la cotización al usuario informando cantidad y costo de la reparación. La cotización firmada por el suscriptor o usuario se entenderá como aceptación por parte de éste para que la Empresa intervenga la acometida y realice el cobro.
c. Una vez autorizada la intervención, la Empresa procederá a efectuar la reparación. Realizada la actividad operativa en terreno se deberá diligenciar el acta de ejecución del trabajo, indicando la actividad desarrollada y la cantidad de materiales y sus costos unitarios. El acta deberá ser firmada por el usuario o suscriptor al igual que por el contratista que realizó la actividad.
d. El cobro de la intervención se realizará en la factura de prestación del servicio dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de la reparación.
e. Se otorgará financiación a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los costos por OTEAS, previa solicitud del interesado.

PARÁGRAFO 1º. En caso de que la persona no acepte el servicio deberá contratar una persona idónea para la reparación de la acometida domiciliaria el cual estará bajo supervisión de un funcionario de LA PRESTADORA con el fin de garantizar la calidad del trabajo y evitar manipulación inadecuada de las redes.

PARÁGRAFO 2º. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios una vez expirado el periodo de garantía. En los casos en los que el usuario lo solicite, LA PRESTADORA facilitará este servicio, previa viabilidad y oferta económica debidamente aceptada por el solicitante.

OCTAVA. - RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA PRESTADORA no podrá cobrar bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión, o investigación por desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. LA PRESTADORA podrá, por medio de una actuación administrativa, recuperar los consumos de acueducto y alcantarillado dejados de facturar al suscriptor o usuario, dentro de los parámetros de la normativa vigente, y con respeto de las garantías constitucionales y legales que integran el debido proceso. Para el efecto, adelantará el siguiente procedimiento:

1. **INICIO DE LA ACTUACIÓN**: LA PRESTADORA podrá dar inicio a este procedimiento con base en las siguientes pruebas sumarias:

a. Acta de verificación o revisión de la instalación o equipos, levantada por personal autorizado por LA PRESTADORA.

b. Examen técnico del equipo de medición en un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio o el Organismo Nacional de Acreditación ONAC, o en caso tal de ser necesario, mediante verificación metrológica del medidor.

c. Fotografías, videos en los que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento.

d. Lecturas y mediciones anteriores que presente el equipo de medición, que no hayan provenido de errores de lectura, advertidos en alguna reclamación previa del usuario o en un análisis de lectura.

e. Los consumos proyectados mensuales, soportados en mínimo dos lecturas posteriores realizadas dentro de los siguientes quince (15) días después del cambio del elemento de medida o eliminación de la anomalía encontrada. La primera lectura se deberá realizar en el momento que haya sido eliminada la anomalía.

f. Certificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente.

g. Cálculo efectuado por LA PRESTADORA del consumo del 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.

h. Análisis histórico de consumos, facturaciones; y

i. Cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme a las reglas de la sana crítica.

2. **DETERMINACIÓN DEL CONSUMO POR ACUEDUCTO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR**: LA PRESTADORA recuperará el consumo dejado de facturar de acuerdo con los consumos promedios de otros períodos del mismo usuario, o con base en los consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Si se establece que hubo consumos dejados de facturar, LA PRESTADORA, 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 usuario podrá probar el tiempo de duración de la anomalía, para que se re-liquide el valor de los consumos, de modo que cobije solo el tiempo real. Se presumirá que la duración de la anomalía es de cinco (5) meses, salvo que LA PRESTADORA o el usuario demuestren que la duración es diferente al término señalado anteriormente[12].

Es importante inferir que, dado que el consumo irregular o que no pudo ser evidenciado y que debe recuperarse, tiene tal naturaleza precisamente por virtud de no haber podido ser registrado por el equipo de medida, y su determinación para ser recuperado, procede como lo dispone el inciso segundo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, esto es: i) con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o ii) con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o iii) con base en aforos individuales, lo anterior teniendo en cuenta que no existe facultad alguna

[12] Artículo 150 de la Ley 142 de 1994

de orden legal, regulatorio o jurisprudencial que faculte a los prestadores para establecer metodologías propias para definir el consumo facturable para cada periodo en que resulte aplicable la recuperación de consumos, y por tanto, procede su determinación, bajo los mecanismos que la Ley 142 dispuso para hacerlo cuando no sea posible determinar dicho consumo con base en los equipos de medida[13], lo anterior, conforme lo establece el procedimiento descrito por la SSPD en el concepto 34 del 2016, actualizado el 25 de Junio de 2019[14].

3. **DETERMINACIÓN DEL CONSUMO POR ALCANTARILLADO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR**: Para el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de Acueducto (Articulo 1.2.1.1. de la sección 1.2.1 de la Resolución CRA 151 de 2001). Cuando el usuario y/o suscriptor se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y utilice el servicio de alcantarillado de LA PRESTADORA para su vertimiento, el cobro de dicho vertimiento se liquidará con base en el consumo aforado en dichas fuentes, el cual deberá ser medido con los instrumentos apropiados instalados por el usuario y/o suscriptor.

PARÁGRAFO 1º: El valor a facturar por concepto de recuperación, se obtiene multiplicando el volumen a recuperar por la tarifa del metro cúbico vigente en el mes correspondiente, para cada uno de los servicios de acueducto y/o alcantarillado.

PARÁGRAFO 2º. Cuando se encuentren consumos no medidos y dejados de facturar por conductas anómalas de los suscriptores y/o usuarios, LA PRESTADORA podrá recuperar el consumo en su totalidad por medio de actuación administrativa o mediante las acciones civiles y/o penales a que hubiere lugar, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 8º numeral 5º de las Cláusulas Adicionales Generales de éste Contrato.

PARÁGRAFO 3º. Cuando LA PRESTADORA encuentre en una instalación, alguna de las anomalías causantes de suspensión del servicio, elaborará un acta de revisión de la instalación en la que se dejará expresa constancia de la anomalía detectada y del plazo en el que el usuario y/o suscriptor debe presentarse a rendir sus descargos. Copia del acta de revisión, firmada, si es posible por el suscriptor y/o usuario, se dejará en el inmueble. Cuando no sea posible lograr la comparecencia del suscriptor y/o usuario, o cuando este rinda sus descargos se resolverá definitivamente la actuación administrativa; la decisión se notificará personalmente en los términos de la normativa vigente. Contra esta decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, este último ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez en firme la decisión, se procederá a facturar el costo por la recuperación de los consumos.

Lo anterior, teniendo en cuenta lo determinado por el artículo 4º de la Resolución CRA 457 de 2008, siguiendo los lineamientos establecidos para tal fin[15].

[13] Concepto unificado No. 34 de 2016 de la SSPD
[14] Concepto Unificado SSPD No 34 de 2016, Actualizado el 25 de junio de 2019.
[15] Artículo 4º de la Resolución CRA 457 de 2008.

4. **ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA TENDIENTE A RECUPERAR LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO.** En caso de recuperación de consumos por uso no autorizado del servicio, LA PRESTADORA adelantará la siguiente actuación:

a. **INICIO DE LA ACTUACIÓN.** Con base en las pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, LA PRESTADORA 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 el numeral 1º de la Cláusula 8º de las Clausulas Adicionales Generales Capítulo V del presente contrato, 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 Contrato de Servicios Públicos; (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 pueda resultar afectado con la decisión, siempre que ello haya sido reportado ante LA PRESTADORA, a este se le comunicará la existencia de la actuación y el objeto de la misma. (Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

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 PRESTADORA 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 PRESTADORA 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 el 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.

   PARÁGRAFO: De conformidad con el artículo 165 del Código General del Proceso, serán válidos, dentro de la presente actuación administrativa, como medios de prueba la declaración

de parte, la confesión, el juramento, el testimonio de terceros, el dictamen pericial, la inspección judicial, los documentos, los indicios, los informes y cualesquiera otros medios que sean útiles para la formación del convencimiento.

d. **DECISIÓN.** Agotada la etapa anterior, LA PRESTADORA proferirá 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 el 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 estipulado en la Cláusula 8º numeral 3º de las Cláusulas Adicionales Generales y los recursos a que haya lugar contemplados estos últimos en la Cláusula Vigésima Primera A del presente Contrato.

En caso de NO comprobar la existencia de las situaciones descritas en el numeral 1º de la Cláusula 8º de las Cláusulas Adicionales Generales del presente Contrato o se logre demostrar la causa eximente de responsabilidad, LA PRESTADORA se pronunciará en tal sentido y procederá al respectivo archivo del proceso.

Expedida la decisión empresarial por el uso no autorizado del servicio, LA PRESTADORA emitirá la factura del consumo no registrado la cual sólo será exigible cuando los recursos interpuestos hayan sido decididos o cuando no se interpongan o se renuncie expresamente a ellos.

e. **NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN.** El procedimiento de la notificación se realizará conforme lo consagrado en el art. 67 y ss. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las disposiciones contenidas en la Cláusula Vigésima Primera B del presente Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o deroguen.

f. **RECURSOS.** En contra de la decisión Empresarial procederán los recursos de reposición ante LA PRESTADORA 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 cinco (5) 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 serán rechazados de plano y la decisión quedará en firme de conformidad lo establecido en la Cláusula Vigésima Primera A del presente Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios y los establecidos en el Art. 74 y ss. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5. **DENUNCIA PENAL**: LA PRESTADORA presentará la denuncia penal respectiva, en caso de que en desarrollo de una actuación administrativa establezca que pudiera configurarse un hecho delictivo que presuma dolo del usuario y/o suscriptor, tales como defraudación de fluidos o hurto de infraestructura o cuando se cuente con el soporte técnico amparado en información histórica de los consumos de la instalación, de que el tiempo de la defraudación es superior a los cinco (05) meses. Todo ello sin perjuicio del procedimiento de recuperación de los consumos de acueducto y/o alcantarillado de que trata este contrato.

Para calcular el valor a recuperar se aplica la misma metodología utilizada para la recuperación de consumos dejados de facturar, conforme lo establece la Cláusula 8º numeral 3º, 4º y 5º de las Cláusulas Adicionales Generales del presente contrato.

NOVENA. CARACTERIZACIÓN DE VERTIMIENTOS. En los términos del artículo 2.2.3.3.4.17 del Decreto 1076 del 2015, los suscriptores y/o usuarios en cuyos predios o inmuebles se requiera de la prestación del servicio comercial, industrial, oficial y especial, por parte LA PRESTADORA del servicio público domiciliario de alcantarillado, de que trata la reglamentación única del sector de vivienda o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, están obligados a presentar la caracterización de sus vertimientos, de acuerdo con la frecuencia que se determine en el Protocolo de Monitoreo de Vertimientos, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Los suscriptores y/o usuarios del servicio público domiciliario de alcantarillado, deberán dar aviso a LA PRESTADORA cuando con un vertimiento ocasional o accidental pueda perjudicar la operación de la planta de tratamiento de residuos líquidos.

DÉCIMA. MODIFICACIONES: El presente Contrato de Servicios Públicos sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de LA PRESTADORA, caso en el cual se deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación con un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.
3. Por decisión de la autoridad competente.

PARÁGRAFO: Cualquier modificación que se introduzca al presente contrato por parte de LA PRESTADORA, siempre que no constituya abuso de posición dominante se entenderá incorporado al mismo y deberá ser notificada a sus suscriptores a través de medios de amplia circulación o en la factura con un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma, indicando su fuente legal o regulatoria y la razón de su inclusión.

DÉCIMA PRIMERA. **DOMICILIO DE LAS PARTES**: Para todos los efectos del presente contrato se tendrá como domicilio de las partes el Municipio de Ibagué, Departamento del Tolima.

DÉCIMA SEGUNDA. ANEXO TÉCNICO: Las condiciones técnicas del servicio de Acueducto y Alcantarillado y los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión relacionados con los procesos de Facturación y Recaudo, Cartera, Atención al usuario y PQR, Control Pérdidas y Matriculas hacen parte integral de este contrato y son obligatorias de acuerdo a las Cláusulas Adicionales Generales y Especiales.

CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES: El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso. Siempre que se presenten situaciones especiales o particulares en las condiciones técnicas o jurídicas para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, se autorizará la vinculación y asignación de matrícula mediante resolución debidamente motivada en la cual se establezcan las CLÁUSULAS ESPECIALES ADICIONALES al presente CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el cual se entenderá incorporado para todos los efectos contractuales y regulatorios.

Existirá Contrato de Condiciones Uniformes aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con EL SUSCRIPTOR O USUARIO, lo cual lo 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 el acuerdo, al suscriptor y/o usuario se le aplicarán las mismas condiciones uniformes que contiene este Contrato. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

Este contrato fue adoptado mediante Resolución IBAL No.0500 del 29 de diciembre de 2020.