

CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILADO DE LA EMPRESA RED VITAL PAIPA S.A. ESP.

CAPÍTULO I – DEFINICIONES, ELEMENTOS ESENCIALES Y NATURALEZA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO –CSP

CLÁUSULA PRIMERA. Definiciones. Para interpretar y aplicar este Contrato de Servicios Públicos se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994 y aquellas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten y demás legislación que rija para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, o aquellas que las modifiquen, adicionen, complementen o deroguen, las Normas Técnicas aplicables.

1. **Empresa (Persona prestadora):** Es la empresa Red Vital Paipa S.A ESP, NIT 900259348-5.

2. ACOMETIDA.

- De Acueducto: Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.
- De Alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.
- Clandestina o Fraudulenta: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la EMPRESA.

3. **Aforo de agua:** Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

4. **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.

5. Asentamiento Subnormal: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

6. 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.

7. 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.

8. Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

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

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 período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

11. Contribución de Solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

12. Corte del servicio de acueducto: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

13. 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.

14. 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.

15. 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 m³);

b. Sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³).

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 consideración a lo anterior, el valor de los consumos promedio con base en los cuales se estima el aumento o reducción del mismo, comparado con el promedio de consumo según el ciclo de facturación, corresponde a un valor mensual. Es decir, que para el caso del ciclo de facturación bimestral el valor con base en el cual se debe verificar los promedios de los últimos tres periodos de facturación, de que tratan los literales a. y b. citados corresponde a 80 mts³.

Parágrafo: 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.

16. 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.

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. Hidrante público: Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto.

20. 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 CSP.

21. Inquilinato: Edificación ubicada en los estratos bajo-bajo (1), bajo (2) y medio bajo (3) con una entrada común desde la calle, adaptada o transformada para alojar varios hogares que comparten servicios.

22. 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.

En conjuntos residenciales conformados por varias unidades independientes, habrá una caja de inspección general ubicada en la entrada del conjunto hasta dónde llega la red local y, en consecuencia, todas las redes de alcantarillado a partir de ese punto y hacia el interior del conjunto son instalaciones o redes interiores.

23. 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 CSP.

24. Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la ley y la EMPRESA.

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

26. Medidor: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua. Puede ser:

- **Individual:** dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
- **De Control:** Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, 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. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.
- **General o totalizador:** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

27. Multiusuarios: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con una medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes.

28. 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.

29. 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 CSP.

30. 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.

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

32. 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.

33. Red Local.

- **De Acueducto:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.
- **De Alcantarillado Sanitario:** Sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles.
- **De Alcantarillado Pluvial:** Sistema de conducción de aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, y al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en las vías y zonas públicas.
- **De Alcantarillado Combinado:** Sistema de evacuación y transporte de aguas lluvias y residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. La construcción de estas redes se hará siguiendo los parámetros establecidos por las normas vigentes sobre la materia.

34. Red matriz o troncal

- **De Acueducto:** Es el conjunto de tuberías y equipos que conforma la malla principal del servicio de acueducto de una población y que transporta el agua procedente de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento o tanques de compensación. La red primaria mantiene las presiones básicas de servicio para el funcionamiento correcto de todo el sistema y generalmente no reparte agua en la ruta. Para la EMPRESA, es parte de la Red de Conducción y Distribución que conforma la malla principal del servicio y que distribuye el agua procedente de las plantas de tratamiento o tanques de compensación, a las redes secundarias. La Red primaria mantiene las presiones básicas de servicio para el funcionamiento correcto de todo el sistema y generalmente no reparte agua en ruta. Comprende las redes con diámetro superior a 12" ó las redes de menor diámetro que tienen su función como redes expresas o impulsiones.
- **De Alcantarillado:** Es el conjunto de tuberías, "box culverts" y canales que conforma la malla principal de drenajes de aguas residuales y lluvias de una población que conduce las aguas hasta las estaciones de bombeo, plantas de tratamiento o disposición final en cauces naturales.

35. Red pública de acueducto y alcantarillado: Es el conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo y de las redes de alcantarillado hasta la red matriz respectiva.

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

37. 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.

38. Registro de rueda o de bola: Válvula instalada después del medidor para la operación del usuario, en caso de requerir trabajos de mantenimiento o reparación en las instalaciones interiores.

39. Saneamiento básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

40. Servicio comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios, actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio.

41. Servicio especial (Acueducto y Alcantarillado): Es el que se presta a los hospitales, clínicas, puestos y centros de salud, y los centros educativos y asistenciales, siempre que sean sin ánimo de lucro. La EMPRESA previa solicitud del interesado, expedirá una resolución interna autorizando la prestación del servicio.

42. Servicio industrial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación de bienes o de otro orden.

43. Servicio oficial: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel, a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

44. 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.

45. Servicio provisional: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

46. Servicio público domiciliario de:

- **Acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
- **Alcantarillado:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

47. Servicio regular: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

48. Servicio residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

49. Servicio temporal. Es el que se presta a obras en construcción y espectáculos públicos no permanentes y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la EMPRESA.

50. 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.

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

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

53. 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.

54. Telemetría. Es una tecnología que permite el registro y control remoto de lecturas para la medición del consumo de agua y transmite los datos registrados por el aparato medidor a una central de control en una

periodicidad establecida, con fines de facturación, detección y solución de anomalías.

55. Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato. Son las personas que habitan o utilizan un inmueble, que son consumidores del servicio que se presta en virtud del presente contrato, pero que no son sus suscriptores o usuarios obligados por el CSP.

56. 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.

57. Usuarios especiales del servicio de alcantarillado. Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente.

58. Unidad independiente. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

59. Unidad habitacional. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

60. Unidad no habitacional. Unidad independiente, cuyo uso principal es institucional, oficial, comercial o industrial

61. Unidades inmobiliarias cerradas. Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

CLÁUSULA SEGUNDA. Partes. Son partes en el presente Contrato de Servicios Públicos para los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, en adelante CSP; por una parte, **La Empresa Red Vital S.A. ESP, (La EMPRESA) con NIT 900259348-5. Ubicada en el Km 1 Vía Francisco Montaña** y, por la otra, el Suscriptor y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble determinado en el anexo técnico, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte.

La EMPRESA celebrará el CSP para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado con cualquier persona capaz, propietaria de un inmueble o que demuestre por alguno de los medios probatorios su posesión, tenencia o simple habitación del inmueble o una parte de él, siempre que el inmueble o la parte respectiva, reúnan las condiciones de acceso aquí previstas.

CLÁUSULA TERCERA. Objeto del CSP: El presente Contrato de Servicios Públicos 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 o tarifa, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

PARÁGRAFO. Cualquier cambio en el uso del predio o modificación del inmueble deberá ser informado por el suscriptor o usuario a la EMPRESA, para que ésta evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

CLÁUSULA CUARTA. Vigencia del CSP. El presente CSP se entiende celebrado por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del mismo, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en la ley y en este CSP.

CLÁUSULA QUINTA. Naturaleza jurídica y régimen legal del CSP. El presente CSP 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 CSP es un contrato de los denominados por la ley "*de adhesión*". En la interpretación del alcance de las obligaciones de la EMPRESA y del suscriptor y/o usuario, se aplicará el régimen de las obligaciones reales.

Parágrafo. La modificación de la normatividad del presente CSP 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.

Las partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales.

CAPÍTULO II - ACCESO AL SERVICIO Y PERFECCIONAMIENTO DEL CSP

CLÁUSULA SEXTA. 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 siempre que de ella se logre establecer inequívocamente:

- a) La voluntad del solicitante de obtener la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para un inmueble plenamente identificado por su dirección y ubicación.
- b) Que el solicitante cumple con las condiciones previstas en el presente CSP.
- c) La naturaleza de las actividades a las que está destinado el inmueble, con el fin de estimar el consumo a que daría lugar, la clase de uso y el número de unidades independientes.

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 SEPTIMA. 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 CSP, 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: 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 y 2.

CLÁUSULA OCTAVA. 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.

En todo caso el término para dar respuesta al suscriptor potencial nunca podrá ser superior a cuarenta (40) días hábiles y si la respuesta es negativa a la solicitud, ésta será siempre motivada y fundamentada en razones técnicas.

CLÁUSULA NOVENA. 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 usuario hace presumir la celebración del CSP y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo.

CLÁUSULA DECIMA. Perfeccionamiento del CSP. El presente CSP se perfecciona cuando la EMPRESA define las condiciones uniformes y comunica al usuario que está dispuesta a prestar el servicio para el inmueble determinado por el solicitante, siempre que éste y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la EMPRESA. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

PARÁGRAFO PRIMERO. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble. Hace parte del CSP, y es obligatorio, el anexo técnico y todas aquellas condiciones que la EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

PARAGRAFO SEGUNDO. 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.

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 CSP 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 CSP, 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 (Consultar página web: <http://www.acueducto.com.co>) 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.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA. 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 eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes.

Cuando la EMPRESA construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este CSP, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

CAPÍTULO III - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA. 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 CSP, a partir de su conexión dentro del término previsto en la CLÁUSULA NOVENA del presente CSP y una vez se hubieren pagado los costos de conexión si fuere el caso. En este último evento, la EMPRESA otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
2. Recibir y transportar de manera permanente a través de sus redes, los residuos líquidos -aguas servidas y lluvias- 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.
3. Medir los consumos o, en su defecto, determinar el valor del consumo a facturar. Para el caso del servicio de acueducto con base en la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior cuando exista medidor y éste funcione correctamente; de no existir medición, el consumo a facturar se obtendrá con base en

alguno de los procedimientos establecidos por la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen o adicionen. 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.

4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes.

El cobro de la liquidación de los correspondientes valores de conexión, cuando estos valores correspondan al usuario por no haber sido cancelados previamente por el constructor, será incluido en la primera factura que se produzca del predio beneficiario de los servicios. En caso de existir financiación para el pago de los valores de conexión, las cuotas correspondientes serán incluidas en la respectiva facturación, de manera discriminada.

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.

5. Ayudar al Suscriptor o Usuario a detectar el sitio y causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble, cuando así sea solicitado formalmente ante La EMPRESA.
6. En el momento de preparar la factura, investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.
7. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida cuando el suscriptor o usuario lo soliciten o cuando la EMPRESA tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, la EMPRESA podrá cobrar los gastos en que incurra a la tarifa aprobada para la misma.
8. Suspender la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado cuando el usuario o suscriptor incumpla la obligación de pagar, vencidos los plazos fijados en la factura.
9. Restablecer el servicio dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que la Empresa haya recibido noticia de que han 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 las cargas pecuniarias y demás gastos en que tenga que incurrir la EMPRESA para la reinstalación

- o reconexión del servicio, a menos que dichos valores sean incluidos en una factura posterior.
- 10.No suspender ni cortar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión o corte sea la misma objeto de la reclamación o recurso.
 - 11.Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes del presente CSP.
 - 12.Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, en los términos del artículo 137.3 de la ley 142 de 1994.
 - 13.Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Desarrollo.
 - 14.Disponer en la sede de la EMPRESA copias legibles de las condiciones uniformes del CSP y del Reglamento de Usuarios expedido por la EMPRESA. El CSP adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite. 16.- Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad en el servicio.
 - 15.Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas que la adicionen y modifiquen.

CLAUSULA DECIMA TERCERA. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.

En virtud del presente CSP 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, equipos suministrados, revisiones y de los elementos que componen el sistema de lectura remota a través de Telemetría, 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, 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. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando se le conceda plazo especial para el pago o se le refinancien obligaciones en mora, de conformidad con la reglamentación de La EMPRESA.
11. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
12. 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 y satisfacer las demás obligaciones previstas en el presente CSP, sin perjuicio de poder incluir estos costos en la siguiente factura.
13. 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.

14. 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 el Ministerio de Desarrollo. Será de cuenta del Usuario velar porque no se causen daños al medidor y sus elementos accesorios e igualmente reparar y 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. El usuario deberá informar a la EMPRESA, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca, cualquier cambio o modificación voluntaria o accidental que se produzca en los elementos de medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos de medición, requiere autorización previa de la EMPRESA.
15. 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.
16. 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.
17. No realizar construcciones ni ampliaciones de la edificación sobre redes externas o accesorios del sistema de acueducto y alcantarillado.
18. 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.
19. 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.

20. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
21. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente, así como realizar bombeos directos a la red.
22. 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.
23. Informar de inmediato a la persona 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 servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
24. Permitir a la EMPRESA instalar medidores lectura remota a través de Telemetría para facturar el servicio de acueducto, como condición para la prestación de servicio de acueducto.
25. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de la EMPRESA, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor, gastos que en ningún caso pueden superar el equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la obligación.
26. Pagar las indemnizaciones y cargas pecuniarias, incluidos intereses moratorios y los gastos de cobro prejurídico y coactivo, a que tenga derecho la EMPRESA, de acuerdo con las disposiciones vigentes y las estipulaciones del CSP.
27. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones interiores exigidas por parte de la EMPRESA, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio o para la seguridad de los habitantes del inmueble o terceros, así como asumir sus costos. Cada inmueble objeto del servicio deberá contar con elementos que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades durante por lo menos veinticuatro (24) horas sin servicio. Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio. Será responsabilidad de los beneficiarios del servicio velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques.
28. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o aclaren.

CLAUSULA DECIMA CUARTA. Derechos de las partes. Se entienden incorporados en el CSP 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.

CLAUSULA DECIMO QUINTA. 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 CSP.
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. 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.
6. Exigir la realización de las adecuaciones necesarias para corregir las conexiones erradas que se encuentren en el inmueble.
7. Imponer las cargas pecuniarias especiales, legalmente establecidas cuando el Suscriptor o Usuario incumpla en todo o en parte tanto el CSP como la normatividad vigente para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado
8. 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.

9. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
10. Colocar, a su costa, elementos destinados a evitar el uso no autorizado del servicio.
11. Ejercer las acciones de cobro prejurídico y coactivo de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
12. Adelantar los procedimientos administrativos y presentar denuncias penales a que haya lugar en los eventos en que se detecte incumplimiento del CSP y/o defraudación de fluidos.
13. Solicitar al suscriptor y/o usuario, cuando se requiera su cambio o en las conexiones nuevas, que los medidores de agua para facturar el servicio de acueducto estén adecuados para lectura remota a través de telemetría.
14. Los demás que le sean otorgados por la ley.

CLÁUSULA DECIMO SEXTA. Derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por La EMPRESA.
2. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
3. 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 una cualquiera de las causales de incumplimiento del presente CSP.
4. A la libre elección del prestador del servicio.
5. 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.
6. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
7. 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.
8. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
9. A reclamar cuando la EMPRESA aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

- 10.A reclamar en contra del uso asignado por la EMPRESA al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
- 11.A conocer las condiciones uniformes del CSP.
- 12.A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- 13.A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al CSP.
- 14.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.
- 15.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.
- 16.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.
- 17.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.
- 18.A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
- 19.A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley.
- 20.Los demás que le otorgue la ley.

Parágrafo. Para hacer efectiva la asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 16 de la presente Cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, indicando si esta se va a efectuar en la mañana o en la tarde con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

CAPITULO IV MEDICION DEL CONSUMO Y FACTURACION

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA. Principio general de facturación. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA. 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 y/o usuario quede constituido en mora.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios, 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 SEGUNDO: En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las 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.

CLAUSULA DECIMA NOVENA. Medición: El consumo por el servicio de acueducto, será objeto de medición por parte de la EMPRESA, mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado. La EMPRESA se reserva el derecho de exigir sistemas de medición de las descargas al alcantarillado, cuando ello sea técnicamente apropiado. También podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas, pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

CLÁUSULA VIGESIMA. Unidad de medidor y excepciones: En general cada suscriptor o usuario deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las excepciones que se indican a continuación o que se establezcan en las normas vigentes.

1. Construcciones adaptadas para inquilinato y los asentamientos subnormales.
2. Los inmuebles catalogados como multiusuarios.
3. Los usuarios industriales, comerciales o institucionales autorizados por la EMPRESA para tener más de una acometida.
4. Los usuarios con servicio provisional y/o con servicio temporal.

PARÁGRAFO PRIMERO. A petición de la mayoría de los usuarios o copropietarios y siempre que se encuentren a paz y salvo o hayan celebrado acuerdos de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización, la EMPRESA podrá independizar el servicio e instalar medidores individuales para inmuebles con multiusuarios. Las obras y demás costos que demande la independización será de cuenta de los usuarios.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En el caso de unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida.

CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA. Instalación y retiro de medidores: La adquisición, instalación y sustitución de los medidores es responsabilidad del Suscriptor o Usuario. La EMPRESA se reserva el derecho de instalar y retirar los medidores, por cuenta del Suscriptor o Usuario, en el evento de renuencia de éste para cumplir sus obligaciones o suspender el servicio, en los términos del presente CSP.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad de cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, se tendrá por renuente y, en consecuencia, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En el evento de retiro del medidor por la EMPRESA, ésta pondrá el aparato a disposición del Suscriptor o Usuario, por un término de dos (2) meses, para que lo reclame, comprometiéndose a no utilizarlo para propósitos fraudulentos.

Al vencimiento del plazo, La EMPRESA podrá disponer de él sin responsabilidad alguna. Cuando la Empresa sustituya un medidor apto para su función, por otro, abonará al usuario, el valor del primero al del último, a precios vigentes, a menos que el usuario exija se le devuelva el medidor retirado.

El usuario pagará a la Empresa la diferencia y los materiales derivados de las obras de cambio de medición, dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha del cambio.

CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA. Imposibilidad de medición: Cuando sin culpa de las partes, durante un período de facturación no resulte posible medir con instrumentos que garanticen la medida correcta de los consumos de los servicios de acueducto y alcantarillado o se establezca la existencia de fugas imperceptibles, la EMPRESA podrá establecer el valor a facturar utilizando uno cualquiera de los siguientes métodos:

1. Con base en los consumos normales promedios del mismo suscriptor durante los últimos tres (3) períodos de facturación, si éste hubiese estado recibiendo los servicios en ese lapso y hubiera existido la medición con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores, medidos con instrumentos, de la misma o de otras personas prestadoras de servicios públicos, durante los últimos tres períodos de facturación, si el número y las actividades de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros suscriptores, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
3. De no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.
4. En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARÁGRAFO: A partir de la información que dé por escrito la EMPRESA al Suscriptor o Usuario, mediante la entrega de copia del acta de inspección o por comunicación posterior, sobre la detección de la fuga imperceptible, éste dispondrá de un plazo de dos (2) meses para la corrección de la falla y durante ese lapso se cobrará con base en los consumos normales promedios del mismo suscriptor durante los últimos tres (3) períodos de facturación. Vencido ese plazo, sin que se remedie la fuga, La EMPRESA cobrará el consumo registrado por el medidor, sin perjuicio de suspender el servicio por incumplimiento. Las fugas perceptibles deberán ser detectadas y corregidas por el usuario, quien deberá cancelar el consumo derivado de esta clase de fugas

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA. Periodicidad de la facturación. Las facturas se entregarán mensual o bimestralmente según lo determine la EMPRESA, dentro del período de facturación inmediatamente siguiente al que se factura, con por lo menos cinco (5) días hábiles de antelación a su

vencimiento, mediante unos mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Cualquier modificación definitiva en la periodicidad de entrega de las facturas será informada a los suscriptores o usuarios con una antelación de por lo menos dos (2) meses. Las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos una dirección diferente.

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA. Intereses de mora: En el evento en que el Suscriptor o Usuario incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de la EMPRESA y derivadas del CSP, La EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa máxima permitida según las disposiciones vigentes.

Los intereses de mora por falta de pago se aplicarán al valor de los servicios de acueducto y de alcantarillado y a los diferentes conceptos incorporados en cada factura, salvo que la EMPRESA haya aceptado reclamación por uno de ellos y el usuario se abstenga de cancelar el valor no discutido, caso en el que los intereses de mora se aplicarán únicamente a este valor no discutido. La EMPRESA cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final ejecutoria sea desfavorable al usuario.

Dichos intereses se aplicarán 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 el usuario solicite se le exonere de la mora durante ese tiempo, aportando las pruebas respectivas.

PARÁGRAFO: La imputación de pagos parciales, se someterá a las reglas del Código Civil, iniciando con los gastos de recaudo, luego a intereses de mora, intereses corrientes y el saldo a capital.

CAPITULO V- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

CLAUSULA VIGECIMA QUINTA. 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 CSP, 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 CSP, 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.
- 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) 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.
- m) 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.
- n) 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, defectuosas o deterioradas, cuando La EMPRESA exija estas obras y su no ejecución afecte la prestación del servicio.
- o) 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.
- p) 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.
- q) 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.
- r) Impedir por acción u omisión del suscriptor y/o usuario, la medición del consumo.
- s) Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio prevista en el anexo técnico del presente CSP o acordada con la EMPRESA.
- t) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la EMPRESA con cualquier otra fuente de agua.
- u) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994, demás normas concordantes y en el presente CSP.

PARÁGRAFO PRIMERO: 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 CSP 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 SEGUNDO: 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.

PARÁGRAFO TERCERO: La EMPRESA podrá condicionar la reinstalación del servicio ante la suspensión por incumplimiento en los términos de esta cláusula, a la instalación de medidores con lectura remota a través de Telemetría.

CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA. 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 VIGESIMA SEPTIMA. Terminación del contrato y corte del servicio. Respetando siempre el debido proceso del suscriptor y/o usuario, La EMPRESA podrá tener por resuelto el CSP y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la EMPRESA, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.
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 consecutivas o más de los servicios.
- 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 por dos (2) veces o más.
- d. 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.

- e. 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.

3. Por el no pago oportuno en la fecha que la EMPRESA señale para el corte del servicio.

4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la EMPRESA.

5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la EMPRESA a realizar los cobros a que haya lugar. 6.- Por decisión unilateral del usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la EMPRESA.

7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. Reglas comunes a la suspensión y corte del servicio. Las causales de suspensión y de corte que puedan ser imputadas a actuaciones dolosas o culposas del usuario o suscriptor 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 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 CSP.

La existencia de una causal de suspensión o corte del servicio de acueducto o de alcantarillado podrá generar la suspensión o corte del otro servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO: La EMPRESA, en el momento en que realice la suspensión o el corte del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las medidas de que trata la presente cláusula se aplicarán sin perjuicio de las sanciones impuestas por la jurisdicción penal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA: Restablecimiento del servicio después del corte o suspensión. Para restablecer el servicio luego de la suspensión, es necesario que se elimine la causa que la originó y se cancelen las tarifas de reconexión y reinstalación, así como los intereses moratorios de ley, las

demás cargas pecuniarias indemnizatorias previstas en este CSP, salvo que estos valores se facturen posteriormente.

CAPITULO VI ACTUACIONES E IMPUGNACIONES

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos: El Suscriptor o Usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y recursos ante La EMPRESA y a que ésta le notifique en debida forma la correspondiente respuesta. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho código o en la Ley 142 de 1994 -LDSP- y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela.

Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas destinadas para la atención al usuario, pero, en todo caso, las quejas relativas a consumos o facturación deberán indicar específicamente la vigencia o período de la inconformidad y el valor reclamado o cantidad de metros cúbicos que motivan la inconformidad.

En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA. Las peticiones, quejas, reclamos y recursos se registrarán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos mediante los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación o imposición de cargas pecuniarias especiales que realice La EMPRESA proceden el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.
2. 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.
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la EMPRESA ponga en conocimiento del suscriptor o usuario la decisión adoptada frente a las mismas.
4. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
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.
6. La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor 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 (5) períodos de facturación.

7. El recurso de apelación cuando haya sido contemplado expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y se interpondrá ante el Gerente de la EMPRESA o su delegado, quien, deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Corresponde a la EMPRESA, conceder el recurso de apelación en los términos del Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO: La EMPRESA se abstendrá de tramitar aquellos reclamos inoportunos, notoriamente injustificados o descomedidos, indicando al reclamante las razones del rechazo.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. Notificaciones: Los actos que decidan las peticiones, quejas, reclamos y recursos deberán constar por escrito y se notificarán en la forma prevista en el Código Contencioso Administrativo.

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 contrato. La EMPRESA no podrá suspender o cortar el servicio, ni dar por terminado el CSP, hasta tanto haya notificado al suscriptor 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 o por fuerza mayor.

CAPITULO VII DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. Modificación del CSP: Cualquier modificación que se introduzca al presente CSP por parte de la EMPRESA siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser informada a los suscriptores y/o usuarios dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su adopción, a través de medios de amplia divulgación.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. Cesión del CSP: Se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del derecho de dominio o sustitución del derecho de posesión o tenencia del inmueble o de la parte de éste al cual se le suministran los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, salvo que las partes dispongan otra cosa.

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. La cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación requeridos para disfrutar del servicio

Cuando por división del inmueble, alguna de las partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado pase a dominio de otra persona, deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho

al servicio. Si no lo hiciera así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. Contratos de servicios especiales de acueducto y alcantarillado: Las ventas de agua "en bloque", los servicios provisionales y temporales y otros contratos especiales de servicios públicos de suministro de agua y recolección y tratamiento de aguas residuales, se regirán por las reglas especiales consagradas en los respectivos contratos. En lo no previsto por dichos documentos y en cuanto sea compatible con la naturaleza de los mismos, se entenderán incorporadas las reglas del CSP.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. Solución de controversias: Sin perjuicio de la posibilidad de recurrir, de común acuerdo, a cualquier otra forma de solución alternativa de conflictos, o que el usuario solicite la protección judicial que estime conveniente, las diferencias que surjan entre La EMPRESA y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de un árbitro único, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia.

El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses. Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.