

Documento de respuestas a las observaciones recibidas en el proceso de participación de la Resolución CRA 863 de 2018

"Por la cual se hace público el proyecto de resolución "Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones", se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

Experto Comisionado Líder: Dr. Jaime Humberto Mesa

Equipo de Trabajo Técnico: Lida Ruiz Vásquez
Gabriela Loaiza Tabares
Diana Sabogal Aguilar
Paulina Valencia Valencia

Equipo de Trabajo Jurídico: Luisa Fernanda Trujillo
Jonathan Polanía Rodríguez
María Alejandra Muñoz Rincón
Daniel Fernando Bravo Lopez

Marzo de 2019

CONTENIDO

1.	<i>PROCESO DE PARTICIPACIÓN</i>	4
1.1.	COMPONENTE DE INFORMACIÓN	5
1.2.	PLAZO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
2.	<i>EJES TEMATICOS</i>	5
3.	<i>COMUNICACIONES RECIBIDAS</i>	6
4.	<i>TIPO DE RESPUESTA</i>	7
5.	<i>RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS</i>	8
	<input type="checkbox"/> EJE TEMÁTICO 1: MEDIDORES Y ACOMETIDAS.	8
	<input type="checkbox"/> EJE TEMÁTICO 2: PARTES, OBLIGACIONES Y DERECHOS.	10
	<input type="checkbox"/> EJE TEMÁTICO 3: ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	10
	<input type="checkbox"/> EJE TEMÁTICO 4: COBRO DE LOS SERVICIOS.	11
	<input type="checkbox"/> EJE TEMÁTICO 5: PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.	12
	<input type="checkbox"/> EJE TEMÁTICO 6: MODIFICACIÓN Y SOLIDARIDAD.	13
	<input type="checkbox"/> EJE TEMÁTICO 7: TARIFAS CONTRACTUALES.	13
	<input type="checkbox"/> EJE TEMÁTICO 8: OTROS.....	14

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 NÚMERO DE CONSULTAS POR TIPO DE REMITENTE	5
TABLA 2. NÚMERO DE CONSULTAS POR EJE TEMÁTICO	6
TABLA 3. LISTA DE COMUNICACIONES RECIBIDA.....	7
TABLA 4. EJES TEMÁTICOS Y TIPO DE RESPUESTA.....	7

LISTA DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1 PORCENTAJE DE CONSULTAS POR EJES TEMÁTICOS.....	6
GRÁFICA 2 EJES TEMÁTICOS Y TIPO DE RESPUESTA	8

1. PROCESO DE PARTICIPACIÓN

De conformidad con el literal a) del numeral 2 del artículo 74 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico "*Promover la competencia entre quienes presten los servicios de agua potable y saneamiento básico o regular los monopolios en la prestación de tales servicios, cuando la competencia no sea posible, todo ello con el propósito de que las operaciones de los monopolistas y de los competidores sean económicamente eficientes, se prevenga el abuso de posiciones dominantes y se produzcan servicios de calidad. La comisión podrá adoptar reglas de comportamiento diferencial, según la posición de las empresas en el mercado*".

El numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1.994, dentro de las funciones y facultades especiales que le fueron conferidas a la Comisiones de Regulación se encuentra la de "*dar concepto sobre las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de competencia*".

A través de la Resolución CRA 375 de 2006, se modificó el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictaron otras disposiciones sobre el particular.

Con posterioridad a la expedición de la Resolución CRA 375 de 2006 se han expedido otras disposiciones legales que complementan el modelo de condiciones uniformes, entre otras, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo¹, el Decreto Ley 019 de 2012², el Decreto 1077 de 2015³ y la Ley 1577 de 2015⁴.

En materia de regulación, se proferieron las Resoluciones CRA 400 de 2006, 413 de 2006, 457 de 2008 y la 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018, relacionadas con el contrato de condiciones uniformes.

La evolución normativa, la regulación en la materia y la jurisprudencia, evidenciaron la necesidad de revisar de manera integral el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y adoptar un nuevo modelo de contrato que puedan aplicar las personas prestadoras incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018.

En atención a las anteriores disposiciones normativas y en desarrollo de las competencias legales definidas en la Ley 142 de 1994, en concordancia con los Decretos 2882 de 2007 y 1077 de 2015, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento - CRA presentó, en diciembre de 2018, la Resolución CRA 863 de 2018, "*Por la cual se hace público el proyecto de resolución "Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones", se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 2.3.6.3.9 del Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector*".

¹ Ley 1437 de 2011

² Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

³ "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio "

⁴ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

Lo anterior, con el objetivo de dar a conocer e incorporar, si fuera del caso, las observaciones realizadas por los usuarios, prestadores y demás agentes del sector, en aras de garantizar el desarrollo de una democracia participativa, principio rector de la Constitución Política.

1.1. COMPONENTE DE INFORMACIÓN

Se realizó la actualización de la página web y sus redes sociales con información veraz y confiable, acerca de la nueva normatividad expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el banner principal de la entidad y en el siguiente enlace:

<http://www.cra.gov.co/seccion/participacion-ciudadana.html>

Adicionalmente, se comunicaron las fechas en las cuales el proyecto de regulación surtió el proceso de participación ciudadana y el correo electrónico y/o dirección de la entidad en donde remitir las observaciones.

1.2. PLAZO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es importante mencionar que el plazo de participación ciudadana que se estableció para el presente proyecto de resolución fue de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de publicación de la resolución en el Diario Oficial y en la página web de esta Comisión, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015. La Resolución CRA 863 de 2018 fue publicada en el Diario Oficial N° 50.819 y en el banner principal de la entidad el día 27 de diciembre de 2018 y terminó el 25 de enero de 2019.

2. EJES TEMATICOS

Dentro del proceso de participación ciudadana, la Comisión recibió comunicaciones al proyecto de resolución por correo electrónico y por medio escrito. Se recibieron 5 comunicaciones, de 5 participantes, que incluyen 60 consultas.

TABLA 1 NÚMERO DE CONSULTAS POR TIPO DE REMITENTE

Tipo de Remitente	Consultas
EMPRESAS	59
USUARIOS	1
Total	60

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO-CRA

Con el fin de analizar de forma adecuada y organizada las observaciones y sugerencias recibidas dentro del proceso de participación ciudadana de la Resolución CRA 863 de 2018, se establecieron 8 ejes temáticos en los que se clasificaron las observaciones o sugerencias.

En la siguiente tabla se clasifican las observaciones y sugerencias recibidas por cada uno de los ejes temáticos, el 30% se agrupa en el eje temático “*Medidores y Acometidas*”, el 13% en “*Partes, Obligaciones y Derechos*”, el 12% en “*Ámbito de Aplicación*”, 10% en “*Cobro de los Servicios*”, 10% en “*Peticiones, Quejas y Recursos*”, el 10% en “*Modificación y Solidaridad*”, el 8% en “*Tarifas Contractuales*” y un 7% en “*Otros*”.

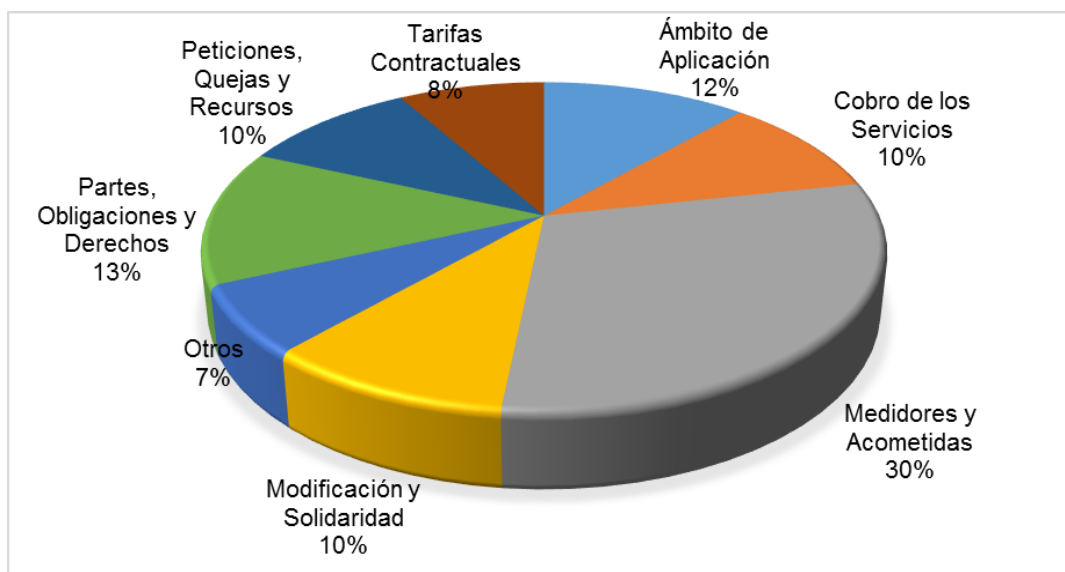
TABLA 2. NÚMERO DE CONSULTAS POR EJE TEMÁTICO

Ejes Temáticos	Número de Consultas por Eje Temático	(%)
MEDIDORES Y ACOMETIDAS	18	30%
PARTES, OBLIGACIONES Y DERECHOS	8	13%
ÁMBITO DE APLICACIÓN	7	12%
COBRO DE LOS SERVICIOS	6	10%
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	6	10%
MODIFICACIÓN Y SOLIDARIDAD	6	10%
TARIFAS CONTRACTUALES	5	8%
OTROS	4	7%
Total	60	100%

Fuente: CRA

En la siguiente gráfica se presenta el porcentaje de observaciones y sugerencias por cada uno de los ejes temáticos.

GRÁFICA 1 PORCENTAJE DE CONSULTAS POR EJES TEMÁTICOS



Fuente: CRA

3. COMUNICACIONES RECIBIDAS

A continuación, se relaciona el listado de las 5 comunicaciones que contienen las observaciones y/o sugerencias recibidas, identificadas por el nombre del remitente, número de radicado, fecha, tipo de remitente, forma en que se presentó (escrita o presencial) y el tipo de consulta (observación o sugerencia).

TABLA 3. LISTA DE COMUNICACIONES RECIBIDA

No.	Nombre del Remitente	Radicado CRA	Fecha del Radicado	Tipo de remitente	Escrita/ Presencial	Tipo de Consulta
1	AQUAOCCIDENTE SA ESP	20193210008352	24/01/2019	EMPRESA	ESCRITA	OBSERVACIÓN
2	Paula Andrea Sacananvoy Arroyave	20193210008482	24/01/2019	USUARIO	ESCRITA	SUGERENCIA
3	ANDESCO	20193210009152	25/01/2019	EMPRESA	ESCRITA	OBSERVACIÓN/ SUGERENCIA
4	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. SEMSA E.S.P.	20193210009182	25/01/2019	EMPRESA	ESCRITA	OBSERVACIÓN/ SUGERENCIA
5	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P	20193210009812	28/01/2019	EMPRESA	ESCRITA	OBSERVACIÓN/ SUGERENCIA

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO-CRA

4. TIPO DE RESPUESTA

La tabla siguiente muestra el tipo de respuesta que se dio a cada una de las 60 observaciones y/o sugerencias recibidas, de las cuales se aceptaron 10, se aclararon 15 y se rechazaron 35, que representan el 17%, 25% y 58%, respectivamente.

TABLA 4. EJES TEMÁTICOS Y TIPO DE RESPUESTA

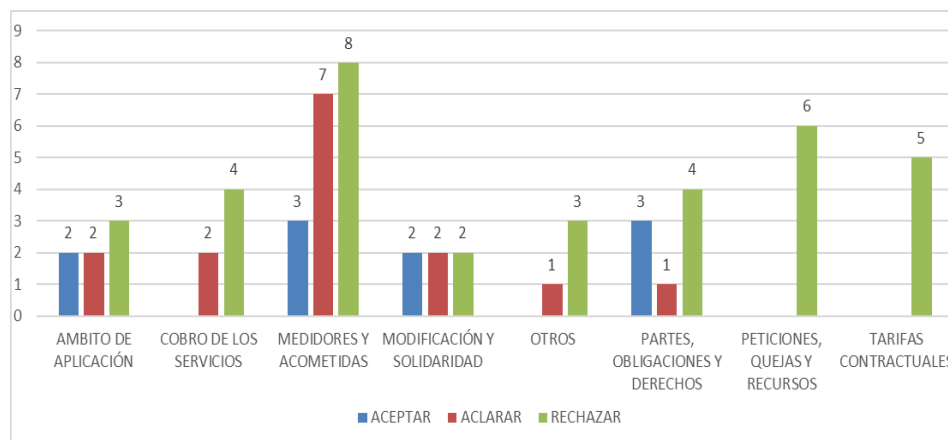
Ejes Temáticos	Tipo de Respuesta			Total
	ACEPTAR	ACLARAR	RECHAZAR	
AMBITO DE APLICACIÓN	2	2	3	7
COBRO DE LOS SERVICIOS		2	4	6
MEDIDORES Y ACOMETIDAS	3	7	8	18
MODIFICACIÓN Y SOLIDARIDAD	2	2	2	6
OTROS		1	3	4
PARTES, OBLIGACIONES Y DERECHOS	3	1	4	8
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS			6	6
TARIFAS CONTRACTUALES			5	5
Total	10	15	35	60

Fuente: CRA

Con base en la anterior información, se realizó la siguiente gráfica, que evidencia las observaciones y sugerencias categorizadas por tipo de respuesta aceptadas, aclaradas y rechazadas de cada uno de los ejes temáticos.

En los ejes “Medidores y Acometidas” y “Partes, obligaciones y derechos” fueron aceptadas 3 sugerencias, y en los ejes “Ámbito de Aplicación” y “Modificación Solidaridad” se aceptaron 2 sugerencias y 2 observaciones, respectivamente. El restante de observaciones y sugerencias fueron aclaradas o rechazadas, como se muestra a continuación:

GRÁFICA 2 EJES TEMÁTICOS Y TIPO DE RESPUESTA



Fuente: CRA

5. RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS

Seguidamente se responde a las observaciones y sugerencias que fueron clasificadas dentro de los ejes temáticos definidos para el efecto, y que se encuentran compiladas en la matriz de respuestas que hace parte del presente documento:

- **EJE TEMÁTICO 1: MEDIDORES Y ACOMETIDAS.**

- **Observaciones y sugerencias aceptadas:**

En la elaboración de los anexos 1 y 2 del proyecto de resolución se procuró autocontener lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, que compiló el Capítulo III del Decreto 302 de 2000, modificado por Decreto 229 de 2002, que desarrolla el régimen de acometidas y medidores en materia de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como lo referente a la Resolución CRA 457 de 2008, respecto a los procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor.

Respecto a la sugerencia recibida en el espacio de participación ciudadana, referente a que la base de la facturación del servicio público domiciliario de alcantarillado es el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto, se acepta e incluye en la cláusulas 36 del anexo 1 la siguiente previsión: *"la medición del servicio público domiciliario de alcantarillado, será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado y se les haya exigido la instalación de medidores o estructuras de aforo."*, la cual se replica en la cláusula 35 del anexo 2.

Asimismo, en relación con la sugerencia de señalar en las cláusulas 35 del anexo 1 y 34 del anexo 2, se acepta la sugerencia y, por tanto, se ajustan las cláusulas en los siguientes términos: *"Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el SUScriptor Y/O USUARIO informará a la PERSONA PRESTADORA, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que realice, a cargo del SUScriptor Y/O USUARIO, los cambios del caso (...)"*.

La respuesta a las anteriores observaciones se puede evidenciar en los consecutivos 7, 41 y 56 de la matriz de respuestas que hace parte del presente documento.

- **Observaciones y sugerencias aclaradas:**

Se aclaró en los términos del artículo 97 de la Ley 142 de 1994, de la Resolución CRA 151 de 2001 y del Decreto 1077 de 2015, que los estratos 1, 2 y 3 deben tener mínimo una financiación de treinta y seis (36) meses. Sin embargo, el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 establece la posibilidad de que el suscriptor y/o usuario pueda pactar periodos más cortos, si así lo desea (Cláusula 36 del anexo 1).

De otra parte, se precisa que los modelos expedidos por esta Comisión no tienen carácter obligatorio, en tanto que su propósito principal es el de orientar y facilitar la gestión de las empresas prestadoras en la elaboración de los contratos de servicios públicos, para que se ajusten a la normatividad vigente. Sin embargo, si la persona prestadora decide apartarse del modelo de condiciones uniformes adoptado por esta Comisión, en aspectos como el sugerido, deberá prever que las cláusulas que consigne en el contrato de prestación de servicios públicos se ajusten a la normatividad vigente (cláusula 32 del anexo 2).

El modelo de contrato de condiciones uniformes pretende definir las características mínimas de los medidores, indicadas en la tabla "Medidores de Acueducto". No obstante, esto no limita a la persona prestadora de incorporar otras características de las ahí dispuestas (cláusula 36 del anexo 1 y 35 del anexo 2).

Adicionalmente, la cláusula 36 del anexo 1 hace referencia al artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, en lo relacionado al derecho del suscriptor y/o usuario a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, que debe indicar el prestador al suscriptor cuando se comunique la necesidad de retiro de medidor. Además, el artículo 4 de la Resolución CRA 457 de 2008 y el Decreto 1077 de 2015 regulan lo relacionado con el retiro del medidor.

El artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015, las personas prestadoras podrán determinar el sitio de colocación de los medidores que le permita estimar el caudal de aguas residuales cuando el suscriptor y/o usuario se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas que utilizan el servicio de alcantarillado.

La respuesta a las observaciones y sugerencias aclaradas se encuentran en los consecutivos 10, 27, 42, 45, 57, 58 y 60 de la matriz de respuestas.

- **Observaciones y sugerencias rechazadas:**

El modelo de contrato de condiciones uniformes no tiene como finalidad reproducir las definiciones que se encuentran en la normatividad vigente. Por lo tanto, y para el caso de la referencia a "usuario temporal" que se hace en la cláusula 36, las partes del contrato se pueden remitir a lo señalado en el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015.

De otra parte, el artículo 2 de la Resolución CRA 457 de 2008 establece indistintamente que la calibración de los medidores se efectuará a través de laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente. Adicionalmente, el párrafo del artículo 3 de la referida resolución, determina que para medidores de diámetro igual o superior a 1 ½", la persona prestadora podrá calibrar estos medidores en el sitio de instalación, lo que se replicó en la propuesta en el numeral 3 de la cláusula 36.

Finalmente, el contenido de la cláusula 23 del anexo 2 se ajusta a lo dispuesto en el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, en tanto que las cláusulas 36 del anexo 1 (num.10) y 35 del anexo 2 (num. 11) se ajustan a lo dispuesto en el artículo 2.3.1.3.2.3.16. del Decreto 1077 de 2015.

La respuesta a las observaciones y sugerencias rechazadas se encuentran en los consecutivos 8, 9, 20, 21, 26, 43, 44 y 59 de la matriz de respuestas.

- **EJE TEMÁTICO 2: PARTES, OBLIGACIONES Y DERECHOS.**

- **Observaciones y sugerencias aceptadas:**

En lo relacionado con las partes del contrato, es preciso señalar que, para mayor claridad de las partes, se aceptaron dos de las sugerencias y, en consecuencia, se ajustó la redacción de la cláusula 7 del anexo 1 y la cláusula 6 de anexo 2, para incluir la definición de usuario en los términos del numeral 33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994.

De igual forma, se aceptó la sugerencia de revisar la numeración de las obligaciones desarrolladas en la cláusula 14 del Anexo 1.

La respuesta a las observaciones y sugerencias aceptadas se encuentran en los consecutivos 31, 34 y 47 de la matriz de respuestas.

- **Observaciones y sugerencias aclaradas:**

En lo que respecta a las obligaciones y/o derechos de las partes, se buscó consignar dentro del modelo los más relevantes y no numerar aquellos que se encuentran de manera expresa, principalmente, en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1077 de 2015, y en las demás normas reglamentarias, que la persona prestadora debe tener en cuenta para la prestación del servicio.

En todo caso, el modelo propuesto propende porque las partes del contrato, conozcan de forma clara, simple y concreta los aspectos fundamentales que se deben incluir en todos los contratos de prestación de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado, y dentro de los límites de la normatividad vigente.

Las respuestas y observaciones a las sugerencias aclaradas se encuentran en el consecutivo 3 de la matriz de respuestas.

- **Observaciones y sugerencias rechazadas:**

La obligación de formular, adoptar e implementar los planes de contingencia por parte de las empresas prestadoras se deriva de lo dispuesto en la Resolución 154 del 19 de marzo de 2014 del MVCT. De esa manera, no es procedente precisar en las cláusulas 14 (num. 10) del anexo 1 y 13 (num. 9) del anexo 2, que los planes de contingencia a aplicar corresponden a los elaborados por cada prestador de acuerdo con la normatividad vigente.

Ahora, si bien la normatividad vigente en materia de vertimientos debe ser cumplida por la persona prestadora, se consideró pertinente incluir en las cláusulas 14 (num 8) del anexo 1 y 13 (num. 10) del anexo 2, dicha obligación para brindar mayor claridad a las partes del contrato sobre un aspecto de gran importancia en la ejecución del contrato. Así, no se acepta la sugerencia de suprimir los numerales referidos.

Las respuestas y observaciones a las sugerencias rechazadas se encuentran en los consecutivos 12, 13, 33 y 49 de la matriz de respuestas.

- **EJE TEMÁTICO 3: ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

- **Observaciones y sugerencias aceptadas:**

En las cláusulas 4 del anexo 1 y 3 del anexo 2 se incluye la opción de “*corregimiento*” para ser diligenciada, con el fin de dar mayor claridad de las partes contractuales.

Las respuestas y observaciones a las sugerencias aclaradas se encuentran en los consecutivos 17 y 23 de la matriz de respuestas.

- **Observaciones y sugerencias aclaradas:**

Resulta pertinente precisar que los modelos expedidos por esta Comisión de Regulación no tienen carácter obligatorio, en tanto que su propósito principal es el de orientar y facilitar la gestión de las empresas prestadoras en la elaboración de los contratos de servicios públicos, para que se ajusten a la normatividad vigente.

Ahora bien, dado que se han expedido dos metodologías tarifarias para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado: la primera aplicable a las personas prestadoras con más de 5.000 suscriptores urbanos⁵ y la segunda para las personas prestadoras que atiendan hasta 5.000 suscriptores urbanos y rurales independiente del número de suscriptores⁶, esta Comisión expidió la Resolución CRA 768 de 2016, que contiene el modelo de Contrato de Condiciones Uniformes aplicable a las personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores, y el presente proyecto contiene del modelo para las personas prestadoras incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017.

Adicionalmente, se aclara que, para una mayor claridad de las partes del contrato, es necesario que en el objeto del contrato la persona prestadora defina el APS, así como el tipo de inmueble en el que prestará el servicio, el cual podrá ser urbano o rural.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias aclaradas se encuentran en los consecutivos 1 y 30.

- **Observaciones y sugerencias rechazadas:**

El modelo de contrato de condiciones uniformes se aplica a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017, que en el artículo 2 define el Área de Prestación de Servicios así: "Corresponde a las áreas geográficas del municipio y/o distrito en las cuales las personas prestadoras proveen los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado".

Adicionalmente, la propuesta de modelo de contrato de servicios públicos permite en la Cláusula 2 que el prestador diligencie, de manera clara con una "x", los servicios públicos domiciliarios objeto a prestar.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias rechazadas se encuentran en los consecutivos 16, 29 y 46 de la matriz de respuestas.

• **EJE TEMÁTICO 4: COBRO DE LOS SERVICIOS.**

- **Observaciones y sugerencias aclaradas:**

Entre las propuestas recibidas en el espacio de participación ciudadana, en una observación se solicitaba incluir en los anexos 1 y 2, lo referente al valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora a los suscriptores y/o usuarios cuando se produzca incumplimiento en las metas. Frente a ello, se aclara que los descuentos por el incumplimiento de metas no están asociados a la metodología tarifaria de pequeños prestadores a la cual se dirigen estos modelos de contrato de condiciones uniformes, acorde con el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017.

⁵ Resolución CRA 688 de 2014, "Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana"

⁶ Resolución CRA 825 de 2017, "Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan."

Igualmente, se aclara que el suscriptor y/o usuario tiene derecho a que se le comunique previamente sobre el reporte de información negativa que haga la persona prestadora a las centrales de riesgo, esto con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuenta y la fecha de exigibilidad, en caso de incumplimiento del pago de las facturas. Esto teniendo en cuenta el régimen de protección de datos personales contenido en la ley de Hábeas Data.

Ahora, en cuanto al título valor se refiere, para garantizar el pago de las facturas por parte de los usuarios y/o suscriptores no residenciales, se aclara que los prestadores deben atender las previsiones que establece la ley y, en particular, del Código de Comercio.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias aclaradas se encuentran en los consecutivos 4 y 5 de la matriz de respuestas.

- **Observaciones y sugerencias rechazadas:**

De otra parte, se aclara que la obligación consignada en las cláusulas 16 del anexo 1 y 15 del anexo 2 de los modelos, referentes al envío de copias del contrato de servicios públicos al suscriptor y/o usuario, atiende lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994. Así, en aras de brindar mayores garantías a los usuarios y suscriptores, se señaló la obligación del prestador de informar con tanta amplitud como sea posible, en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen y sus modificaciones.

Adicionalmente, la obligación de entregar la copia física del contrato de condiciones uniformes de que hablan las cláusulas 16 del Anexo 1 y 15 del Anexo 2, se aplica a los nuevos suscriptores, en tanto esta copia se hace con la entrega de la primera factura, por lo cual no se espera que tenga un impacto significativo en la tarifa, ni afectación a la suficiencia financiera. De esa manera, no es pertinente la sugerencia de eliminar dicha previsión.

Ahora, tampoco resulta pertinente eliminar la previsión que se hace en el párrafo 1 de las cláusulas 17 del anexo 1 y 16 del anexo 2, toda vez que esta se refiere al derecho del suscriptor y/o usuario de ser informado por parte de la persona prestadora, sobre el reporte a las centrales de riesgo, para ejercer su derecho a la defensa.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias rechazadas se encuentran en los consecutivos 35, 36, 50 y 51 de la matriz de respuestas.

• **EJE TEMÁTICO 5: PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.**

- **Observaciones y sugerencias rechazadas:**

La finalidad de señalar los medios a través de los cuales el suscriptor y/o usuario puede presentar PQRs, es garantizar que puedan conocerlos con exactitud y así, ejerzan el derecho de defensa. En todo caso, se advierte que el contenido de las cláusulas 21 del anexo 1 y 20 del anexo 2, referidas a este aspecto, se encuentra acorde con la Ley. Adicionalmente, se aclara que las cláusulas no se refieren al nombre sino al cargo del funcionario que resuelve las PQR.

Por otro lado, se precisa que el objeto de las cláusulas 20 del anexo 1 y 19 del anexo no está relacionado solo con la forma de presentación de los recursos, sino también de las peticiones y quejas. En cuanto a la procedencia de los recursos, se aclara que en el modelo se señalan, expresamente, los actos contra los que proceden las peticiones quejas y recursos.

En consecuencia, no es procedente suprimir la opción de “nombre del funcionario que resuelve” y la relacionada con la posibilidad de interponer recursos, peticiones y quejas contra los actos allí señalados.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias rechazadas se encuentran en los consecutivos 14, 25, 37, 38, 52 y 53 de la matriz de respuestas.

- **EJE TEMÁTICO 6: MODIFICACIÓN Y SOLIDARIDAD.**

- **Observaciones y sugerencias aceptadas:**

En este eje temático se aceptaron las observaciones referentes a eliminar el aparte "*y conceda libertad al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de aceptar o no la modificación*" de las cláusulas 29 del anexo 1 y 28 del anexo 2, toda vez que la Resolución CRA 413 de 2006 no contempla la libertad del suscriptor y/o usuario de aceptar o no la modificación de contrato, y solo indica, la obligación de la persona prestadora de informar a los suscriptores y/o usuarios las modificaciones propuestas con antelación de al menos un mes.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias aceptadas se encuentran en los consecutivos 39 y 54 de la matriz de respuestas.

- **Observaciones y sugerencias aclaradas:**

En relación con la sugerencia realizada, en el sentido de que no hay simetría en los meses necesario para romperse la solidaridad entre la facturación mensual y bimensual, se precisa que esta previsión está acorde con el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, que establece que la persona prestadora está obligada a suspender el servicio ante la falta de pago por el término fijado por esta, sin exceder, en todo caso, de dos periodos de facturación, en el evento que esta sea bimestral, y de tres periodos cuando sea mensual.

Si la empresa no suspende el servicio oportunamente, se romperá la solidaridad del arrendador en el pago de las facturas, en el caso de que el inmueble sea arrendado

De otra parte, en lo que a la denuncia del contrato se refiere, el arrendador es quien debe efectuarla, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 820 de 2003. De esa manera, no es pertinente hacer la aclaración sugerida.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias aclaradas se encuentran en los consecutivos 18 y 24 de la matriz de respuestas.

- **Observaciones y sugerencias rechazadas:**

Ahora, en cuanto a la sugerencia de eliminar las cláusulas 9 del anexo 1 y 8 del anexo 2, se precisa que esta no es procedente, porque la obligación de la persona prestadora de dar a conocer a los suscriptores y/o usuarios, en forma sistemática y permanente, las condiciones uniformes de los contratos de prestación de servicios públicos, así como sus modificaciones, se encuentra consagrada en la normatividad vigente.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias rechazadas se encuentran en los consecutivos 32 y 48 de la matriz de respuestas.

- **EJE TEMÁTICO 7: TARIFAS CONTRACTUALES.**

- **Observaciones y sugerencias rechazadas:**

Frente a lo relacionado con este eje temático, se precisa que no es obligatorio para las personas prestadoras, adoptar los modelos emitidos por la Comisión, pues el objetivo principal es facilitar el cumplimiento del deber de elaborar los contratos de servicios públicos, ajustados a la normatividad vigente.

Ahora, si la persona prestadora resuelve no adoptar dichos modelos, deberá propender por que las cláusulas que se incluyan en los contratos de prestación de servicios públicos se ajusten a la normatividad vigente.

De otra parte, en el evento en que se pacte tarifa contractual, la persona prestadora podrá adoptar el modelo y adaptarlo en lo pertinente a los aspectos que atañen a la tarifa.

De esa manera, no hay lugar a aceptar las sugerencias de modificar las cláusulas relacionadas con el ámbito de aplicación del modelo de contrato, las referidas a los derechos de la persona prestadora y a las metas en la prestación del servicio.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias rechazadas se encuentran en los consecutivos 11, 15, 19, 22 y 28 de la matriz de respuestas.

- **EJE TEMÁTICO 8: OTROS.**

- **Observaciones y sugerencias aclaradas:**

En relación con la sugerencia de hacer más simplificado el modelo, se reitera lo manifestado anteriormente, en el sentido que los modelos expedidos por la Comisión no tienen carácter obligatorio, en tanto que su propósito principal es el de orientar y facilitar la gestión de las empresas prestadoras en la elaboración de los contratos de servicios públicos, para que se ajusten a la normatividad vigente.

Sin embargo, si la persona prestadora decide apartarse del modelo de condiciones uniformes adoptado por esta Comisión, deberá prever que las cláusulas que consigne en el contrato de prestación de servicios públicos se ajusten a la ley y a la regulación vigente.

En todo caso, es oportuno mencionar que el modelo propuesto se ajusta principalmente al marco legal definido en la Ley 142 de 1994, y propende porque las partes del contrato conozcan de forma clara, simple y concreta los aspectos fundamentales que se deben incluir en todos los contratos de prestación de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado, y dentro de los límites de las normas.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias aclaradas se encuentran en el consecutivo 2 de la matriz de respuestas.

- **Observaciones y sugerencias rechazadas:**

En cuanto a las cláusulas que hacen referencia a la falla en la prestación del servicio, esto es cláusula 22 del Anexo 1 y cláusula 21 del Anexo 2, se advierte que estas se encuentran ajustadas a los términos del artículo 139 de la Ley 142 de 1994.

Finalmente, la previsión que se hace en los modelos sobre la posibilidad de resolver las diferencias que surjan entre las partes a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos que prevé la Ley, tiene una finalidad informativa, sin perjuicio de que las partes puedan escoger un mecanismo específico o diferente.

Por lo tanto, no hay lugar a modificar las cláusulas relacionadas con dichos aspectos.

Las respuestas a las observaciones y sugerencias rechazadas se encuentran en los consecutivos 6, 40 y 55 de la matriz de respuestas.