

**MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL
COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO**



RESOLUCIÓN CRA N° 340 de 2005

(26 de septiembre de 2005)

“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001” y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
BÁSICO**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, los Decretos 1524 de 1994 y 1905 de 2000, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 2 de la Constitución Política consagra como uno de los fines esenciales del estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan.

Que el inciso 3 del artículo 78 de la Constitución Política establece que el Estado garantizará la participación de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen.

Que la Corte Constitucional, en Sentencia C-150/03, definió cuatro criterios guía para la participación ciudadana frente a las Comisiones de Regulación; a saber: (i) que los ciudadanos reciban la información correspondiente sobre el contenido proyectado de la futura regulación de manera oportuna; (ii) que puedan presentar propuestas; (iii) que las propuestas que presenten sean consideradas por la comisión de regulación competente en cada caso; y (iv) que la Comisión responda motivadamente las propuestas que se le formulen en relación con la regulación que por su especial trascendencia despertó el interés de los usuarios.

Que el Decreto 2696 de 2004 definió las reglas mínimas para garantizar la divulgación y participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación.

Que para garantizar la participación ciudadana de que trata la Carta Fundamental, la normatividad vigente y el citado pronunciamiento de la Corte Constitucional, se hace necesario establecer el procedimiento para la divulgación, discusión con la comunidad y consultas públicas del proyecto de Resolución *“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001” y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”*

HRD
~
u

30

Hoja 2 Resolución 340 de 2005 "**Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"**

Que en mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTICULO 1.- Hacer público el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001", en los siguientes términos:

"RESOLUCIÓN CRA N° de 2005"

"(XX de XXXX de 2005)"

"Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1524 de 1994 y en el Decreto 1905 de 2000, y

CONSIDERANDO

Que el Artículo 73 de la Ley 142 de 1994 establece como facultad general de las comisiones de regulación; la de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abusos de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad.

Que 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*".

Que de conformidad con el Numeral 73.10 Artículo 73 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la CRA "*Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Las comisiones podrán limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia*".

Que al tenor del Numeral 133.26 del Artículo 133 de la Ley 142 de 1994, cuando una comisión haya rendido concepto previo sobre un contrato de condiciones uniformes, o sobre sus modificaciones, el juez que lo estudie, debe dar a ese

concepto el valor de una prueba pericial firme, precisa y debidamente fundada.

Que mediante Resolución CRA 7 de 1996 se estableció el modelo de contrato de condiciones uniformes para los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el cual fue posteriormente incluido como Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y adoptado mediante los Artículos 2.6.1.1 y 2.6.1.2 del mismo acto administrativo.

Que los mismos Artículo establecen que las condiciones uniformes que ofrezca cualquier prestador que se adecuen al modelo establecido se entienden ajustadas a la Ley 142 de 1994, y las normas que la desarrollen.

Que la evolución jurisprudencial y normativa ha evidenciado la necesidad de revisar los modelos de contrato de condiciones uniformes para los servicios de acueducto y alcantarillado,

Que en mérito de lo expuesto la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico,

RESUELVE:

"ARTÍCULO 1°. Adopción del modelo de condiciones uniformes. Adóptese el siguiente modelo de condiciones uniformes de los contratos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado:

CLAUSULADO DEL MODELO DE CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Capítulo I

Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.- OBJETO (01): El Contrato tiene por objeto que (indicar el nombre de la persona prestadora), en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de (indicar los servicios a prestar -acueducto y/o alcantarillado), en favor del usuario, en un inmueble _____ (determinar si es rural o urbano), dentro de la zona en la que la persona prestadora ha declarado que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la persona prestadora lo permita, a cambio de un pago en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente. *(La persona prestadora indicará la zona en la cual aplica este contrato, e indicará, cuando sea el caso, las zonas que se excluyen por condiciones técnicas. Así mismo, establecerá las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble).*

CLAUSULA 2.- DEFINICIONES (02): Definiciones. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato los términos, aplicarán las definiciones consagradas en las Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

Hoja 4 Resolución 340 de 2005 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

1. **CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
2. **CONTRATO DE SERVICIO:** convenio o acuerdo de voluntades entre el suscriptor o usuario y la persona prestadora, para el suministro del servicio, del cual se derivan derechos y obligaciones para la persona prestadora y el suscriptor o usuario. En el presente contrato el suscriptor o usuario tienen los mismos derechos y obligaciones, y para ambos el presente contrato produce los mismos efectos.
3. **CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales, industriales y comerciales, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional. La contribución es un recurso público y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de los usuarios de los estratos 1 y 2, y en el estrato 3 de conformidad con las condiciones definidas por la Comisión para el efecto.
4. **DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos (xx) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos (xxx) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al (xxxxx). Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994.
5. **FRAUDE:** Alteración en la acometida, instalación interna o en el equipo de medida que afecta la medición del consumo real del suscriptor o usuario.
6. **FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.
7. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua e ininterrumpida del servicio, según se establece en la Ley 142 de 1994, en los reglamentos de la Comisión respectiva y en el presente contrato.

La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de una empresa, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139, y 142 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio, estipulados en el presente contrato, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la respectiva Comisión.

La falla del servicio, da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones contempladas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

MMD
W

8. **PERSONA PRESTADORA:** Las personas prestadoras de servicios públicos son sociedades por acciones o Empresas industriales y comerciales del Estado, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley 142 de 1994.
9. **PERIODO DE FACTURACIÓN:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. Para los efectos del presente contrato será de (la persona prestadora debe completar según los ciclos de facturación que emplee).
10. **PETICION:** Actuación del suscriptor o usuario, por medio de la cual reclama ante la persona prestadora algún derecho que considera afectado por esta, o algún tipo de servicio. la persona prestadora tiene la obligación de resolver las peticiones, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable.
11. **QUEJA:** Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio.
12. **RECLAMACION:** Petición que hace el suscriptor o usuario para que la persona prestadora entre otras, revise la facturación del servicio, por inconformidad por decisiones de fraude, por calidad o continuidad del servicio. De conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y el Código Contenciosos Administrativo.
13. **RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:** Reanudación del servicio a un SUScriptor O USUARIO, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales vigentes.
14. **RECURSO DE REPOSICION:** Es un acto mediante el cual el suscriptor o usuario dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que se le haya notificado la decisión en relación con un reclamo o un Acto Administrativo, manifiesta por escrito a la persona prestadora su inconformidad por todos o algunos de los argumentos considerados para decidir, con el fin de que la persona prestadora e aclare, modifique o revoque una decisión que afecte derechos de los usuarios, en los casos y oportunidades previstas en este contrato de condiciones uniformes.
15. **RECURSO DE APELACION:** El que se presenta en subsidio del recurso de reposición en el mismo escrito de éste, y del cual la persona prestadora dará traslado a la SSPD para que lo resuelva.
16. **RECURSO DE QUEJA:** El que se presenta cuando se rechace el de apelación. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión.
17. **REINSTALACION:** Restablecimiento del servicio a un suscriptor o usuario, al cual se le había cortado por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

Hoja 6 Resolución 340 de 2005 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

18. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Ausencia de respuesta positiva o negativa de la persona prestadora a petición, queja, recurso presentado por el suscriptor o usuario, dentro del término legal de quince (15) días hábiles de su recibo, que implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente.

19. 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 como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2. y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la respectiva Comisión.

20. SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

21. SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

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

CLÁUSULA 3.- PARTES (03): "Partes. Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los suscriptores o usuarios. Los usuarios serán partes del contrato, vinculados por él, y por lo tanto, suscriptores o usuarios. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores o usuarios solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de éste en donde se presten los servicios públicos; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato, y por lo tanto, usuarios; y los demás usuarios capaces, en los términos del Código Civil.

Quando un inmueble sea entregado en arriendo, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, se procederá en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y sus decretos reglamentarios.

Quando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos, de una parte, a la persona prestadora y de la otra, al suscriptor o usuario.

CLÁUSULA 4.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO (04): Hacen parte del CSP la Ley 142 de 1.994, y las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias con concordantes, y aquellas que las modifiquen o complementen, así como las normas del Código Civil y del Código de Comercio, que no le sean contrarias.

Parágrafo. La modificación de la normatividad que hace del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

CLÁUSULA 5.- VIGENCIA DEL CONTRATO (05): El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

CLAUSULA 6.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO (06): "La

HMD
a
u

persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor o usuario, cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y séptima de este documento.

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (07):

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

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La Persona prestadora, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, 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 definiciones, 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 persona prestadora podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes (Art. 9o. Resolución 06 de 1995 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico).

CLÁUSULA 8.- PERFECCIONAMIENTO: El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo modo se entenderá celebrado el CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CSP.

Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble, salvo cuando en un mismo inmueble exista más de una acometida.

CLÁUSULA 9.- PUBLICIDAD (09): El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

9.1. La entrega de un ejemplar del contrato en el momento de su celebración, y siempre que lo solicite el usuario.

Handwritten initials/signature

9.2. El aviso a cada suscriptor o usuario de la intención de la persona prestadora de modificar una o varias cláusulas del CSP, con al menos un (1) mes de antelación a la entrada en vigencia de la modificación propuesta, indicando las cláusulas que se planea modificar.

9.3. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión.

Parágrafo. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite.

CLÁUSULA 10.- Deber de informar. Las personas prestadoras deberán informar a los usuarios en el área donde presten el servicio, con tanta amplitud como sea posible acerca de las condiciones uniformes del CSP; y en especial deberán seguir las siguientes reglas en la presentación formal del CSP:

10.1. Redacción en idioma español de las condiciones uniformes, especiales del contrato.

10.2. Los operadores dispondrán lo necesario para que el contenido del contrato sea debidamente conocido por los suscriptores o usuarios que no se encuentren en condiciones de conocer por si mismos el contenido de cada contrato, garantizando la libre y expresa emisión del consentimiento por parte de estos últimos.

10.3. La impresión del texto en caracteres legibles a simple vista, así como la incorporación del texto completo de las normas a las cuales se haga referencia.

10.4. Los contratos no podrán incluir espacios en blanco, o remisiones a pronunciamientos que dependan de la exclusiva voluntad por parte del operador, o de quienes intervengan en forma directa o indirecta en la prestación del servicio

Capitulo II
De las Obligaciones y Derechos de las Partes

CLÁUSULA 11.- Sin perjuicio de aquellas contenidas en el presente CSP y en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

11.1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo I (Reglamento Técnico), el cual se entiende forma parte integrante de este documento.

11.2. Prestar efectivamente el servicio a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula séptima de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este ultimo evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

J
MHO
ul

11.3 Medir los consumos o, en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la ley 142 de 1.994 y en la cláusula décima novena de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. Salvo fuerza mayor, no se podrá facturar a un inmueble con base en el promedio de su consumo por más de dos (2) períodos si la facturación se realiza bimestralmente, y cuatro (4) períodos si ésta es mensual.

11.4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquella señalada para el primer vencimiento.

11.5. Permitir al suscriptor o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

11.6. Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios o usuarios, de conformidad con lo previsto en la cláusula vigésima (20).

11.7. Ayudar al suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble. Los costos de esta actividad serán cubiertos por el usuario.

11.8. Al momento de preparar las facturas, investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

11.9. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio.

11.10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

11.11. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte

11.12. Informar permanentemente a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio.

11.13. Dar garantía sobre las acometidas, y equipos de medición suministrados o contruidos por la persona prestadora, la cual será no podrá ser menor al término de financiación otorgado al usuario por parte de la persona prestadora.

11.14. Informar, por lo menos con un (1) día de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del

F
HND
UM

control de la persona prestadora.

11.15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

11.16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrán ser inferior a tres (3) años.

11.17. Devolver al usuario o suscriptor el medidor y demás equipo retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo.

11.18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada

11.19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en el ordenamiento jurídico, cuando a ello hubiere lugar.

11.20. Poner a disposición de los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un procedimiento y un formato plenamente ajustados a las disposiciones de contempladas en tal Artículo y sus Decretos Reglamentarios.

CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO (12): Sin perjuicio de las aquellas contenidas en el presente CSP y en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor o usuario, las siguientes:

12.1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.

12.2. 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 y/o en el sistema de información comercial.

12.3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

12.4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.

12.5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

12.6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

MHD

ul

12.7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales

12.8 Permitir la suspensión del servicio, si la misma se realiza de conformidad con la normatividad vigente.

12.9. Solicitar duplicado a la Persona prestadora en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago.

12.10. En el caso de suscriptores o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: (La Persona prestadora debe definir los casos en los cuales exigirá tal título, con exclusión de los inmuebles residenciales)

12.11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, y de manera _____ (la persona prestadora debe definir si el cumplimiento de los trámites debe realizarse de manera previa o posterior a la reinstalación o reconexión) eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de corte, suspensión, reinstalación o reconexión en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás sanciones previstas.

12.12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

12.13. Permitir a las personas prestadoras el retiro del medidor y de la acometida, en caso de que las personas prestadoras lo requieran para el corte del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

12.14. Permitir la revisión de las instalaciones internas. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor o usuario de manera escrita sobre el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno

12.15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.

12.16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual, y a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual, y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales, y especiales que conforman la edificación"

CLÁUSULA 13.- DERECHOS DE LAS PARTES (13): Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, los que se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994 y los decreto 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

J
HND
u

CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA persona prestadora (13): Constituyen derechos de la persona prestadora:

14.1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.

14.2. Suspender y/o cortar, de conformidad con la legislación vigente, los servicios por falta de pago, fraude y alteración inconsulta y unilateral del suscriptor o usuario de los instrumentos necesarios para la prestación del servicio, o por el dar al servicio un uso no autorizado en los términos de esta CSP.

14.3. Solicitar a los Suscriptores o Usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994. .

14.4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor LA persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994.

14.5. Realizar el mantenimiento y reparación de la redes de su propiedad. Cuando éstas sean de propiedad del suscriptor o usuario no requiere el consentimiento previo de éste para realizar cualquier mantenimiento o reparación que considere necesaria. El costo de dicha reparación o mantenimiento de las redes es por cuenta del suscriptor o usuario cuando sean de su propiedad.

14.6. 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.

14.7. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normatividad vigente.

14.8. Ser el prestador exclusivo en un área respecto a la cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico haya verificado motivos y autorizado el establecimiento de un área de servicio exclusivo (esta numeral sólo se incluirá en los CSP cuyo objeto sea la prestación de un servicio respecto al cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico haya verificado motivos y autorizado el establecimiento de un área de servicio exclusivo).

CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL USUARIO (15): Constituyen derechos del USUARIO:

15.1. Derecho a ser tratado dignamente por la persona prestadora.

15.2. Derecho al debido proceso y defensa.

15.3. Derecho a no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener procedimientos

J
HMD
ml

iguales para situaciones iguales.

15.4. Derecho a ser clara y oportunamente informado de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

15.5. Derecho a que sus recursos sean resueltos antes de que se corte el servicio.

15.6. Derecho a que se preserve la confianza legítima de usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes

15.7. Derecho a la libre elección del prestador del servicio. (Este derecho no debe ser incluido en los CSP cuyo objeto sea la prestación de un servicio respecto al cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico haya verificado motivos y autorizado el establecimiento de un área de servicio exclusivo).

15.8. Derecho a la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

15.9. Derecho a solicitar información

15.10. Derecho a reclamar en contra del estrato asignado por la persona prestadora, siempre y cuando éste difiera del estrato asignado por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

15.12. Derecho a reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.

15.13. Derecho a conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos

15.14. Derecho a ser protegido contra el abuso de posición dominante de las PERSONAS PRESTADORAS de servicios públicos;

15.15. Derecho a la prestación continua de un servicio de buena calidad y a recibir una reparación en caso de una falla del mismo;

15.16. Derecho a una información clara en las facturas;

15.17. Derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

15.18. Derecho 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.

15.19. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, derecho de recibir de la persona prestadora 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.

15.20. Derecho a no renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.

15.21. Derecho a solicitar a LA persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o

F
MMD
ML

adecuación, por parte de personal técnico, siendo la revisión, reparación o adecuación a cargo del USUARIO.

15.22. Derecho en los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas el USUARIO a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

15.23. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que ésta se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994. El descuento en el cargo fijo operará de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procederá si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Capitulo III
Facturación

CLÁUSULA 16.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN (16): La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP".

CLÁUSULA 17.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS (17): La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

17.1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio, su NIT

17.2. Nombre del suscriptor o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio

17.3. Dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro

17.4. Estrato socioeconómico, cuando el usuario sea residencial, y clase de uso del servicio

17.5. Período de facturación del servicio

17.6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.

17.7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos,

17.8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

17.9. Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

J
HMD

ml

17.10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres periodos inmediatamente anteriores.

17.11. Valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

17.12. Valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

CLÁUSULA 18.- FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS (18): En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nitidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

En las facturas expedidas por la Persona prestadora, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, prestados directamente, así como los prestados por otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito.

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

CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN (19): Las facturas se entregarán _____ (la persona prestadora deberá indicar el periodo de facturación), en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores o usuarios vinculados al contrato con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. (La Persona prestadora deberá indicar el periodo, y la fecha máxima de entrega de la misma, de tal manera que éstos tengan conocimiento del momento en el que deben recibir la factura, y en caso contrario, soliciten duplicado de la misma.).

CLÁUSULA 20.- SITIO DE ENTREGA (20): En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio.

CLÁUSULA 21.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN (21): Cuando, sin acción u omisión de las partes durante un periodo de facturación, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

21.1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor o usuario, durante los últimos tres períodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos;

21.2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores o usuarios, medidos con instrumentos, de la misma o de otras personas prestadoras de servicios públicos, durante los últimos tres períodos de facturación, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros suscriptores o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

21.3. De no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

21.4. En cuanto al servicio de alcantarillado, por las dificultades técnicas en hacer mediciones individuales del consumo, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo: Los mismos procedimientos se aplicarán cuando la persona prestadora acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

Parágrafo 2. La medición de los consumos en caso de procedimientos distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.

CLÁUSULA 22.- CONDICIONES DE PAGO (22): Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP, y en cuanto incluyan valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta; y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios.

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

Parágrafo 1. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

Parágrafo 2. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

CLÁUSULA 23.- COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS (23): Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. (La segunda alternativa sólo es

aplicable a las empresas oficiales de servicios públicos y a las empresas industriales y comerciales del Estado). La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

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

Capitulo IV **Suspensión y Restablecimiento del Servicio**

CLÁUSULA 24.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO (24): Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

24.1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y 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 persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

Durante el periodo de suspensión del servicio de común acuerdo la persona prestadora no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CRA. . La persona prestadora podrá, no obstante, emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumo anteriores, por financiación de cargos por conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

24.2. Suspensión en interés del Servicio: La persona prestadora 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 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 o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- c. Por orden de autoridad competente

24.3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

Hoja 18 Resolución 340 de 2005 **"Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"**

- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de tres periodos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.
- b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
- c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado con la Persona prestadora, sin previa autorización de la Persona prestadora.
- d. Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de la Persona prestadora.
- e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g. Dañar o retirar el **equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.**
- h. Cancelar las facturas 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, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Persona prestadora o de los suscriptores o usuarios o usuarios.
- j. Impedir a los funcionarios, autorizados por la Persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 12.13 de la cláusula décima segunda (12) este documento.
- k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l. Conectar equipos sin la autorización de la Persona prestadora a las acometidas externas.
- m. Efectuar sin autorización de la Persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- n. Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos.
- ñ. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- o. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor o usuario.
- p. Las demás previstas en la ley 142 de 1.994 y normas concordantes

HMD
ML

PARÁGRAFO. En caso de suspensión del servicio, la persona prestadora dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 25.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN (25): No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora:

25.1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.

25.2. Entregó de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado.

25.3. No facturó el servicio prestado.

Si la persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el USUARIO.

CLÁUSULA 26.- COMUNICACIÓN ESCRITA (26): La persona prestadora, en el momento en que realice la suspensión del servicio deberá entregar una comunicación escrita 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.

CLÁUSULA 27.- PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN (27): Para poder suspender el servicio, La persona prestadora deberá seguir los parámetros procedimentales que garanticen el debido proceso, en conexidad con el principio de buena fe de los usuarios.

CLÁUSULA 28.- REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO (28): Para restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la persona prestadora incurra, así como satisfacer las demás sanciones previstas en el Reglamento de Usuarios.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la conexión, o no haberse suspendido o cortado efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reconexión.

Capítulo V **Obligaciones accesorias y falla del servicio**

CLÁUSULA 29.- MULTAS Y SANCIONES (29): La PERSONA PRESTADORA podrá, además de las sanciones de suspensión y corte del servicio, imponer multas al USUARIO, de acuerdo con la normatividad vigente y con lo establecido en este contrato así: *(En esta cláusula deberá contemplar las multas de acuerdo con la normatividad vigente)*

CLÁUSULA 30.- TAXATIVIDAD Y PRINCIPIO DE LEGALIDAD (30): Para la

imposición de sanciones al USUARIO por parte de LA PERSONA PRESTADORA, aquellas deberán estar tipificadas de manera clara y expresa en el CCU, al igual que el procedimiento para imponerlas. (...las empresas deben incluir en los CCU, las causales por las cuales se impondrán sanciones y el procedimiento y los recursos para aplicarlas, el cual deberá estar conforme con los principios y derechos fundamentales al debido proceso y al derecho de defensa)

Por lo tanto el procedimiento sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del USUARIO.

CLÁUSULA 31.- INTERÉS DE MORA (31): En el evento en que el USUARIO de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o supletivamente la que corresponda al régimen comercial, esto es, el doble del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Bancaria, sin exceder el límite de la usura.

CLÁUSULA 32.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO (HABEAS DATA) (32): LA persona prestadora podrá, siempre que el USUARIO haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor, y además que el hecho generador de esa obligación sea la mora de éste en el cumplimiento de sus obligaciones. Igualmente y bajo las mismas condiciones, LA persona prestadora podrá solicitar información sobre el comportamiento del USUARIO en sus relaciones comerciales.

Parágrafo. El consentimiento expreso al que hace referencia el presente Artículo deberá ser manifestado por el usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del usuario al que hace referencia el presente Artículo.

CLÁUSULA 33.- GARANTÍAS EXIGIBLES (33): La persona prestadora no podrá exigir garantías mediante títulos valores para el cumplimiento de la obligación a cargo del USUARIO de inmuebles residenciales.

CLÁUSULA 34.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (34): El incumplimiento de la Persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo I del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA 35.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

(35): El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos.

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

CLÁUSULA 36. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

36.1. 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, 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.

36.2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de multas que realice la Persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

36.3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario en las oficinas de (Debe indicarse la oficina o dependencia encargada).

36.4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

36.5. 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 la fecha de conocimiento de la decisión.

36.6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

36.7. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

36.8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

CLÁUSULA 37.- RECURSO DE APELACIÓN (37): será subsidiario del recurso

330

Hoja 22 Resolución 340 de 2005 "**Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"**

de reposición, procede contra los actos que resuelven reclamaciones por facturación, y debe interponerse ante LA EMPRESA PRESTADORA dentro de los cinco (5) días (hábiles) siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

La EMPRESA PRESTADORA deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva.

CLÁUSULA. 38.- TÉRMINOS PARA RESPONDER QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS (38). Para responder las quejas, peticiones y recursos, la persona prestadora tiene un término de quince (15) días (hábiles) contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien los interpuso

CLÁUSULA. 39. NOTIFICACIONES (39): A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las quejas y reclamaciones deberán constar por escrito y se notificarán en la misma forma en que se hayan presentado, a saber: personalmente, por correo, por fax o por cualquier otro medio de comunicación similar. Aquellos actos que decidan los recursos y peticiones se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

Parágrafo 1. La Persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, 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.

Capítulo VII **Modificaciones y Terminación del Contrato**

CLAUSULA 40. – MODIFICACIONES (40): El CSP podrá ser modificado por acuerdo entre las partes. Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de la persona prestadora, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura de servicios públicos dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado

CLAUSULA 41.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO (41): Sin perjuicio del debido proceso de usuarios y suscriptor o usuarios, la Persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

41.1. Por mutuo acuerdo: Cuando lo solicite un suscriptor o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicita la persona prestadora, si el suscriptor o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato, 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 persona prestadora; al cabo

de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

41.2. Por incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la Persona prestadora o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a la Persona prestadora o a terceros las siguientes:

- a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.
- b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA (24) dentro de un periodo de dos (2) años

41.3. Por el no pago oportuno en la fecha que la Persona prestadora señale para el corte del servicio.

41.4. Por suspensión del servicio por un período continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la Persona prestadora.

41.5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

41.6. Por decisión unilateral del usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la EMPRESA.

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

PARÁGRAFO 1.- No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 41.3 y 41.2 literal a) de esta cláusula cuando la Persona prestadora:

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la LSPD.
- b) Entregue de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado.
- c) No factura el servicio prestado

Si la Persona prestadora procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO 2.- La Persona prestadora, en el momento en que realice 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.

Capítulo VIII **Disposiciones Finales**

CLAUSULA 42.- CESIÓN DEL CONTRATO: Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz urbano al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la

Hoja 24 Resolución 340 de 2005 **“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001” y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”**

propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CLAUSULA 43.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: 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, en virtud de lo anterior, el suscriptor o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la Persona prestadora construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

CLAUSULA 44.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre la persona prestadora 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 (Art. 79.15 de la Ley 142 de 1994).

ANEXOS.- Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el anexo de condiciones técnicas del servicio de acueducto y alcantarillado.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día de 20XX..

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Persona prestadora....

C.C.

“ARTÍCULO 2º. Vigencia. Esta resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y modifica todas las disposiciones que le sean contrarias”.

“PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE”

”Dada en Bogotá, D.C., a los xx del mes de xxxx de 2005”

“LEYLA ROJAS MOLANO
Presidente

MAURICIO MILLÁN DREWS
Director Ejecutivo”

RMD
M

333

Hoja 25 Resolución 340 de 2005 "**Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001" y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"**


ARTÍCULO 2.- El Director Ejecutivo invitará a los agentes del sector, a los usuarios, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que remitan observaciones o sugerencias a la propuesta consagrada en el artículo 1º de la presente resolución, así como a los soportes técnicos que también se harán públicos en la página web www.cra.gov.co

ARTÍCULO 3. Las observaciones, reparos o sugerencias se recibirán en las instalaciones de la CRA ubicadas en la carrera 13 número 28-01, piso 5º de Bogotá, D.C., teléfono 3272800, en el correo electrónico participacion@cra.gov.co o en el fax 3509393, por un término de cuatro meses a contados a partir de la expedición de la siguiente Resolución.

ARTÍCULO 4.- Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra ella no procede recurso alguno.

Dada en Bogotá a los 26 días del mes de septiembre de 2005.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


LEYLA ROJAS MOLANO
Presidente


MAURICIO MILLAN DREWS
Director Ejecutivo

Handwritten initials