

**CONTRATO DE CONDICIONES  
UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**



EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE

**SIBATE**

S.C.A

E.S.P

*Somos Empresa... Somos Usuarios*



## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA SOCIEDAD EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATE S.C.A. E.S.P.

### Capítulo I Disposiciones Generales

**CLÁUSULA 1.- OBJETO.** El Contrato tiene por objeto que la sociedad EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATE S.C.A. E.S.P., en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en inmuebles rurales y urbanos, para el servicio de acueducto y exclusivamente urbanos para el caso del servicio de alcantarillado, dentro de la zona definida en el anexo técnico del presente contrato, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

**CLAUSULA 2.- DEFINICIONES.** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la 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:**

- 1) 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 pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
- 2) Corte del Servicio de Acueducto: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- 3) Desviaciones Significativas: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- 4) Factura de Servicios Públicos: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
- 5) Falla en la Prestación del Servicio: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- 6) Reconexión: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.
- 7) Reinstalación: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.
- 8) Servicio Público Domiciliario de Acueducto: Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
- 9) Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
- 10) Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
- 11) Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- 12) Suscriptor Potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
- 13) Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del



contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

14) 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.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

**CLÁUSULA 4.- SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

**CLÁUSULA 5.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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

**CLÁUSULA 6.- VIGENCIA DEL CONTRATO.** El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.

**CLÁUSULA 7.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a 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 octava de este documento.

**CLÁUSULA 8.- SOLICITUD DEL SERVICIO.** 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 y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/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 decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La persona prestadora podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 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 y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

**CLÁUSULA 9.- 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 que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

**CLÁUSULA 10.- PUBLICIDAD.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

- 1) La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
- 2) 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. En todo caso, la persona prestadora debe disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
- 3) Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

**Parágrafo 1.** El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, la persona prestadora deberá llevar un registro en el que obre



constancia de dicha entrega.

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

## Capítulo II De las Obligaciones y Derechos de las Partes

**CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

- 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 Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
- 2) Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
- 3) Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
- 4) Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá 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 y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
- 5) Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- 6) Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
- 7) Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
- 8) Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
- 9) Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
- 10) Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
- 11) Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
- 12) Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
- 13) Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.
- 14) Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
- 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 contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.
- 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 podrá ser inferior a tres (3) años.
- 17) Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La Empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
- 18) Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
- 19) Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
- 20) Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la



actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

- 21) Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
- 22) En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
- 23) Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
- 24) Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
- 25) Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
- 26) Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
- 27) Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
- 28) Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
- 29) Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
- 30) Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
- 31) Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.

**CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

- 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.
- 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 públicos y/o en el sistema de información comercial.
- 3) Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
- 4) Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
- 5) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
- 6) Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
- 7) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales
- 8) Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
- 9) Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
- 10) En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los casos en los cuales la solicitud se realice bajo la autorización del propietario, poseedor o tenedor del bien inmueble, es decir, por solicitud expresa y directa de los mismos, o cuando sobre el mismo pesen acciones litigiosas, las cuales puedan conllevar al cambio en la titularidad, posesión o tenencia del inmueble, y por consiguiente, puedan afectar el pago de los servicios públicos a cargo de la persona prestadora para el presente caso, y amparada bajo la normatividad vigente, la persona prestadora dispondrá de lo correspondiente para asegurar el pago de los servicios a su cargo.
- 11) Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
- 12) Permitir a la persona prestadora el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
- 13) Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. 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 y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.



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

15) 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 o especiales que conforman la edificación.

16) Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.

17) Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

18) Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

19) Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la persona prestadora lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

20) No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

**CLÁUSULA 13.- DERECHOS DE LAS PARTES.** Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de la persona prestadora, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adiciones o subroguen.

**CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Constituyen derechos de la persona prestadora:

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

2) Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.

3) Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.

4) Verificar el estado de los instrumentos de medición, 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 el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5) Imponer sanciones por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.

6) Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

7) Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

**CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1) Ser tratado dignamente por la persona prestadora.

2) El debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.

3) No ser discriminado por la persona prestadora los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.

4) Ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5) Que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.

6) La libre elección del prestador del servicio.

7) A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.

8) Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.

9) Obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

10) Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

11) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de



interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

12) A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

13) A reclamar cuando la Empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

14) A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

15) Conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

16) Ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.

17) A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

18) A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas. 19) A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

20) Recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

21) En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la 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.

22) 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 adecuación, por parte de personal técnico.

23) En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

24) A la participación en los comités de desarrollo y control social.

25) Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

26) Recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

27) A que se le afore o se le mida.

28) A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

### Capítulo III Facturación

**CLÁUSULA 16.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.** 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.** La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1) El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.

2) El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio

3) La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro

4) El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio

5) El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.

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

7) Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

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

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

10) La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.

11) El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por



la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

12) El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

**CLÁUSULA 18.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico.

**Parágrafo 1.** Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios. Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la persona prestadora recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

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

**CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio, conforme al cronograma de facturación informado en forma anual a los usuarios, durante la segunda semana de cada mes y de acuerdo a las rutas establecidas. En todo caso, la factura se pondrá en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna, por lo que la persona prestadora anualmente presentará el cronograma detallado de facturación, el cual comprenderá la entrega de facturas que irá desde el primero hasta el último día hábil de la segunda semana de cada mes, y las fechas límites de pago, hasta los días 16 e inclusive el 18 del mismo mes al de entrega de la facturación; cronograma que contendrá adicionalmente las fechas de toma de lecturas, las de revisiones de lecturas significativas, hasta el cronograma de suspensiones y cortes del servicio.

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

**CLÁUSULA 20.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

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

1) Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

2) De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

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

**Parágrafo 1.** En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**Parágrafo 2.** En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

**CLÁUSULA 22.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejerciendo la jurisdicción coactiva. 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 casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

#### Capítulo IV Suspensión y Reinstalación del Servicio

**CLÁUSULA 23.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

A. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/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 Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

b. 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:

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

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

- 1) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
- 2) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
- 3) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la persona prestadora.
- 4) Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin previa autorización de la persona prestadora.
- 5) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- 6) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) 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 y/o usuarios.
- 10) 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 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.
- 11) 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.
- 12) Conectar equipos sin la autorización de la persona prestadora a las acometidas externas.
- 13) Efectuar sin autorización de la persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- 14) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- 15) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.
- 16) No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- 17) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

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

- 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.
- 2) Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
- 3) No facturó el servicio prestado.

Si la persona prestadora procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

**CLÁUSULA 25.- PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN.** Para suspender el servicio, la persona prestadora deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

**CLÁUSULA 26.- REINSTALACION DEL SERVICIO.** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato. 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 reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

## Capítulo V

### Obligaciones accesorias y falla del servicio

**CLÁUSULA 27.- SANCIONES.** La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes sanciones, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

1. Incumplimiento de obligaciones pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

- a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
- b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.
- c. Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

2. Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:

- a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.
- b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

Parágrafo 1. En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos.

Parágrafo 2. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula 21 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere caber frente a terceros.

**CLÁUSULA 28.- PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICION DE SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.** Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio. 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 29.- INTERÉS DE MORA.** 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 suscriptores y/o 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 que la persona prestadora cobrará un interés de mora, el cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

**CLÁUSULA 30.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.** La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o 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 su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.



**Parágrafo.** El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente Artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

**CLÁUSULA 31.- GARANTÍAS EXIGIBLES.** La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

**CLÁUSULA 32.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) 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 y/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.

## Capítulo VI Peticiónes, Quejas y Recursos

**CLÁUSULA 33.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos 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 34. PROCEDENCIA.-** Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

**Parágrafo.** Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

**CLÁUSULA 35.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- 1) La designación del prestador al que se dirigen;
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
- 3) Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;
- 4) Las razones en que se apoya;
- 5) La relación de documentos que se acompañan y
- 6) La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

**CLÁUSULA 36.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

**CLÁUSULA 37.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**Parágrafo.** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**CLÁUSULA 38.- PETICIONES INCOMPLETAS.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**CLÁUSULA 39.- RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma



irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improprios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

**Parágrafo.** *La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.*

**CLÁUSULA 40.- RECURSOS.** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1) Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable 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, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

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

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 y/o usuario en la dependencia correspondiente a la Secretaría General de la persona prestadora, debiendo ser resuelto por el Gerente General, de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994).

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

5) El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

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.

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 y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

9) El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**CLÁUSULA 41.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas 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 y/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. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la persona prestadora reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**CLÁUSULA 42.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 43 y 44 de dicho Código.

**Parágrafo.** *La persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.*

## Capítulo VII Modificaciones y Terminación del Contrato

**CLÁUSULA 43.- MODIFICACIONES.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

- 1) Por acuerdo entre las partes.
- 2) Por parte de la persona prestadora, haciendo efectivas las siguientes garantías:



- a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.
- B. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
- 3) Por decisión de autoridad competente.

**Parágrafo.** *Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de la persona prestadora, dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.*

**CLÁUSULA 44.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1) Por mutuo acuerdo, cuando lo solicite un suscriptor y/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 solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente 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 haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2) Por incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la 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 23, dentro de un período de dos (2) años.

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

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

5) Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

6) Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la persona prestadora.

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

**Parágrafo.-** *No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 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 Ley 142 de 1994.

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

C. No facture 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 y/o usuario.

## Capítulo VIII Disposiciones Finales

**CLÁUSULA 45.- CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP. La persona prestadora podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, la persona prestadora podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**CLÁUSULA 46.- 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 y/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.

**CLÁUSULA 47.- ACUERDOS ESPECIALES.** El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso. Si la persona



prestadora la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

**CLÁUSULA 48.- 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 judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos. Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas: se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio de Sibaté Cundinamarca, y el proceso no deberá durar más de seis meses. Asimismo, 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 (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994). La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que se hace referencia en esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 49.- ANEXO TÉCNICO.** Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.
4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en el mencionado contrato de concesión, deben coincidir con los niveles establecidos en éste último.

**Parágrafo 1.** *La persona prestadora podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.*

**Parágrafo 2.** *El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.*

En constancia de lo cual, se suscribe este original, en calidad de representante legal de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.

CARLOS ALFONSO LOPEZ PARRA

Gerente General

Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.

Nit. 900.171.710 - 9





## ANEXO TECNICO SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**Anexo I.** Plano correspondiente al perímetro de servicios de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P., el cual se incluye en el presente anexo técnico y hace parte integral del mismo, así como exhibido para información de los usuarios en la sede de la empresa.

**Anexo II.** Condiciones técnicas para la prestación.

*Del servicio de acueducto:*

a) Continuidad: 24 horas al día.

b) Presión: Mínima 15 metros columna de agua y máxima 16 metros columna de agua, según plano anexo.

c) Calidad del Agua: Cumple con las especificaciones fisicoquímicas y microbiológicas del Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007.

d) Características de los medidores:

- Cumple con la norma técnica internacional ISO 4064 o con la norma técnica colombiana NTC 1063.

- Mínimo clase metrológica B o C, para el caso usuarios residenciales pertenecientes a los estratos 1,2 y 3; y clase metrológica C, para usuarios no residenciales y residenciales pertenecientes a los estratos 5 y 6.

- Diámetro de ½", o superior siempre y cuando sea autorizado por la empresa.

- Caudal nominal de 1,5 a 3,5 m3 hora, de acuerdo al tipo de medidor.

- Identificados y registrados con la marca del fabricante, con la correspondiente certificación de verificación del banco de pruebas certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Contengan cinco (5) dígitos, uno de ellos submúltiplo de litro.

- Resolución de milésimas de litro.

**Anexo III.** Condiciones de acceso

Para el servicio de acueducto y alcantarillado, el inmueble debe cumplir con los siguientes requisitos:

a) Estar ubicado dentro del perímetro de servicios.

b) Contar con licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o cédula catastral en el caso de obras terminadas.

c) Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.

d) Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4 del Decreto 302 del 2000.

e) Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

f) Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que esta sustancia lleguen al sistema público de alcantarillado.

g) La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la empresa, las cuales hacen específica referencia a las condiciones y requisitos constructivos determinados en el Plan Básico de Ordenamiento Territorial aprobado para el Municipio de Sibaté, el Código de sismo resistencia, el reglamento técnico de agua potable y saneamiento básico RAS vigente, la norma técnica de tuberías, así como la Ley 388 de 1997, entre otras.

h) Contar con un tanque de almacenamiento de agua cuando la empresa lo justifique por condiciones técnicas locales, el cual podrá ser mínimo de 250 litros. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar desperdicios y la contaminación del agua, para lo cual el usuario le dará el mantenimiento adecuado.

i) En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente del servicio de acueducto, en referencia especialmente al diseño hidráulico de entrada y de almacenamiento en un tanque mínimo de 1000 litros, o en su defecto, cuando se trate de edificaciones de cinco (5) pisos, y la presión suministrada por la Empresa no de la columna de agua suficiente, con un sistema de bombeo.

### CLÁUSULA PRIMERA

#### FACTIBILIDAD TÉCNICA:

La Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. definirá la factibilidad técnica para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en las diferentes zonas del perímetro sanitario a cargo de la Empresa, sobre el entendido que los sistemas clasificados como no viables no se encuentran incluidos en las tarifas.

### CLÁUSULA SEGUNDA

#### PARÁMETROS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Para la normal prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado y para garantizar las condiciones mínimas de acuerdo con la normativa vigente que rige estos servicios, la Empresa observa los parámetros de:

Capacidad de captación, transporte y tratamiento de agua cruda.

Capacidad hidráulica de las redes de distribución.

Presiones disponibles en las redes de acueducto.

Capacidad de los colectores y redes de alcantarillado.

### CLÁUSULA TERCERA

#### CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

1. La Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. garantizará la calidad de la prestación del servicio de acueducto en lo concerniente a continuidad y uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por exigencias técnicas, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otras prestaciones atípicas. Además, la calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, como lo establecen los estándares exigidos en la normativa vigente, en especial, con los establecidos en el Decreto 1575 y la Resolución 2115 de 2007. La Empresa efectuará oportunamente las labores de mantenimiento en las redes de alcantarillado a su cargo, para garantizar a los usuarios la colección, el transporte y disposición final de sus aguas residuales.



2. La Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. Prestará el servicio durante 24 horas diarias en la semana siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que imposibiliten o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales la Empresa especificará la frecuencia con que se prestará el servicio, bien sea mediante suministro intermitente o bien mediante camión cisterna.
3. El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en la legislación vigente, salvo en el caso de surjan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales la Empresa especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.
4. Cuando sea necesario realizar un corte programado, o una baja de presión significativa, con motivos de expansión de redes, renovaciones o reparaciones, la Empresa avisará a los usuarios afectados, mediante peritoneos, publicaciones en la red de televisión comunitaria, la página Web de la Empresa, y cualquier otro medio idóneo local de comunicación, con mínimo un día de antelación al corte programado, o a la baja de presión significativa.
5. Cuando por cualquier razón se dé un corte súbito, o cuando los cortes programados se extiendan más de lo esperado, la Empresa suministrará agua potable mediante la entrega puerta a puerta sobre vía pública, mediante un sistema tipo tanque abastecedor, el cual deberá cumplir con los requisitos de higiene y salubridad requeridos por las autoridades.

#### CLÁUSULA CUARTA

##### REQUISITOS TÉCNICOS DE LAS ACOMETIDAS INDIVIDUALES:

Para poder contar con las acometidas individuales de los servicios de acueducto y alcantarillado, todo inmueble deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas:

El inmueble deberá tener acceso definido a la vía pública.

Las redes interiores de acueducto y alcantarillado deben tener una construcción técnica individual e independiente, de acuerdo con las normas hidráulicas y sanitarias vigentes.

#### CLÁUSULA QUINTA

##### CARACTERÍSTICAS DE LAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

La acometida de acueducto estará constituida por un tramo único de tubería de diámetro y características específicas, en función del caudal a suministrar y con la calidad de los materiales que las normas técnicas determinen, una llave de corte, instaladas en una cajilla con tapa de registro, conforme se establece en el presente Anexo. Esta llave de corte y la acometida en su conjunto, cuyas características serán determinadas en las normas técnicas de la Empresa, será maniobrada únicamente por el personal de ésta, quedando expresamente prohibida su manipulación por los suscriptores o usuarios, los cuales instalarán otra llave de corte en el interior del inmueble para su propia utilización. La determinación de las características de la acometida, su instalación, conservación y operación, serán siempre competencia exclusiva de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del usuario.

El sistema de alcantarillado buscará ser del tipo separativo. La domiciliaria de alcantarillado, tendrá un diámetro mínimo de 6".

#### CLÁUSULA SEXTA

##### SOLICITUD DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

Toda acometida o conexión a realizar a las redes locales de acueducto y alcantarillado, así como su renovación o mejora, estará sujeta a previa autorización de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. La solicitud deberá contener, además de los requisitos legales de carácter general, las características del predio a servir, y el uso que le dará al agua y si es posible, un plano o esquema de la localización espacial del predio a servir.

#### CLÁUSULA SÉPTIMA

##### DEFICIENCIAS DE LA INSTALACIÓN:

Las observaciones sobre deficiencias relacionadas con la instalación de la acometida, deberán hacerse dentro de los seis meses siguientes a la fecha de la puesta en servicio, transcurridos los cuales, se entenderá que la acometida funciona a satisfacción del usuario.

#### CLÁUSULA OCTAVA

##### EXTENSIÓN DEL SERVICIO:

Siempre que, a juicio de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P., las acometidas de acueducto o de alcantarillado no puedan efectuarse normalmente por no existir redes locales frente al inmueble, o no tener suficiente capacidad instalada, las redes locales de acueducto o de alcantarillado deberán ser prolongadas o ampliadas, mediante convenio suscrito entre la Empresa y el interesado, y previa solicitud de este último. La concesión de nuevos suministros en puntos que, aún situados dentro del perímetro municipal, se encuentren en lugares no abastecidos, o que estándolo requieran una modificación o ampliación de las instalaciones existentes, estará siempre supeditada a la factibilidad de garantizar el servicio en las condiciones de calidad y continuidad que exige la ley. Cuando, como consecuencia de la situación descrita, sea necesario efectuar una prolongación, ampliación o mejora de la red local de acueducto o de alcantarillado, serán por cuenta del beneficiario la totalidad de los gastos en que se incurra, debiendo sufragar asimismo, la acometida y aporte de conexión correspondiente, en los términos de la normativa vigente.

#### CLÁUSULA NOVENA

##### AMPLIACIONES Y PROLONGACIONES DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

1. Las obras de ampliación se ejecutarán, de manera general por la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. y excepcionalmente por contratistas debidamente autorizados.
2. El material de la instalación podrá ser suministrado por la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. y, en todo caso, supervisado por ésta y por cuenta del interesado.
3. La dirección, supervisión y vigilancia de las ampliaciones de la red se realizará directamente por la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P., quien fijará asimismo, las condiciones y especificaciones técnicas que deberán ser fielmente aplicadas en la ejecución de las obras.
4. En las ampliaciones de redes ejecutadas por terceros, una vez terminadas a satisfacción de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P., deberá suscribirse un acta de entrega y recibo por las partes, la cual deberá contener los planos con indicación de las especificaciones del proyecto ejecutado, debidamente suscritos por personal competente, incluidas las pruebas a que tenga lugar, conforme a las normas de control de calidad exigidas por la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.
5. Las prolongaciones de redes deberán ser efectuadas, de manera general, por predios de dominio público. No obstante, cuando - por circunstancias justificadas - a juicio de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. no sea posible dar cumplimiento a



lo previsto en este artículo, la empresa estará obligada a obtener la respectiva servidumbre en los términos de los artículos 57, 117 y concordantes de la Ley 142 de 1994.

6. En los casos en los cuales las ampliaciones y prolongaciones de las respectivas redes afecten la continuidad, oportunidad o la calidad de los servicios prestados, se aplicarán las normas relativas al régimen de calidad y descuentos vigentes.

#### CLÁUSULA DÉCIMA

##### OBLIGATORIEDAD DE MEDIDOR DE ACUEDUCTO:

Siempre que se celebre un contrato para prestación del servicio de acueducto, se instalará el correspondiente medidor de agua, para registrar el consumo del servicio. En todo caso, la instalación de medidores se rige por el artículo 146 de la ley 142 y la normativa que la adicione, reemplace o desarrollen, normas éstas que hacen obligatoria la medición, salvo en los casos especiales que en ellas se establecen.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA

MEDIDORES DE ACUEDUCTO: Los medidores o contadores serán del tipo de chorro único o múltiple y transmisión magnética, o volumétrico para diámetros de ½" a 1 ½". Para diámetros mayores de 2" y hasta 8" serán volumétricos. Para medidores mayores de 8" se analizará el tipo mas adecuado. Deben cumplir con las normas de metrología aceptadas para el país. Las conexiones deben tener las dimensiones siguientes:

DIÁMETRO: ½" - ¾" - 1" - 1 ½" - 2" o más

MEDIDOR: ½" - ¾" - 1" - 1 ½" - 2" o más

CONEXIONES: ¾" - ¾" / 1" - 1" / 1 ¼" - 1 ¼" / 2" - 2"

ENTRADA/ SALIDA: bridas según ISO al mismo diámetro del medidor

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

##### LOCALIZACIÓN Y SELLOS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO:

1. El medidor debe quedar instalado en el lugar conveniente para controlar cualquier derivación que pudiera existir en el inmueble, según las normas y condiciones técnicas establecidas por la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.

2. En todos los inmuebles de nueva construcción, multifamiliares o multiusos, se centralizará, en un elemento común de la edificación, una batería de contadores de tal forma que permita la medición del consumo en cada uno de los locales o viviendas de aquella, debiendo suscribir cada uno de ellos el contrato respectivo. La instalación de las baterías de contadores divisionarios se ajustará a lo dispuesto en las normas técnicas de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. El medidor o contador irá colocado entre dos llaves de paso con sus correspondientes válvulas de retención, a fin de que puedan ser retirados con toda facilidad y vueltos a colocar por los funcionarios de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. en caso de avería.

3. Una vez instalado el medidor, la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. colocará en el mismo los sellos de protección, asegurándose asimismo que tiene el control de verificación que exige la norma técnica correspondiente.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA

##### CARACTERÍSTICAS Y MANIPULACIÓN DEL CONTADOR:

1. La Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. fijará el tipo y el diámetro del medidor, conforme a los datos sobre caudal requeridos por el usuario, conforme a la disponibilidad existente. Si el consumo no correspondiera al declarado por el suscriptor, la Empresa cambiará el contador por otro adecuado, siendo los gastos que se produzcan por cuenta del usuario.

2. Una vez instalado, sólo podrá ser manipulado por los empleados de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P., a cuyo efecto le serán instalados los sellos correspondientes cuantas veces se proceda a su colocación.

#### CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA

##### DEPÓSITOS:

Todos los depósitos para almacenamiento de agua potable deberán ser herméticos, impermeables y de tipo superficial, salvo casos especiales donde, por condiciones técnicas sea necesaria su construcción subterránea. Además, deberán estar provistos de tubos de ventilación con doble codo y anejo plástico en su boca, dispuestos en una ubicación y a una altura determinada sobre el depósito que impida la contaminación del agua almacenada. El volumen mínimo de los depósitos debe ser el que asegure a sus usuarios el suministro de agua potable para un día de consumo. El tubo de rebose del depósito debe estar conectado al exterior de la edificación y verter en la vía pública o en el drenaje de aguas lluvias cercano, en forma de descarga superficial. Por lo tanto, está terminantemente prohibido la conexión del rebose a las redes internas o externas del sistema de vertimientos. Cuando los depósitos o reservorios de agua potable estén divididos por tabiques e interconectados entre sí, esta interconexión debe asegurar la recirculación de agua a fin de que se produzca su renovación automática e impida el surgimiento de zonas muertas o cortos circuitos que disminuyan el cloro residual y propenda la contaminación. Además de las anteriores normas, los depósitos deben cumplir con las estipulaciones de la norma ICONTEC, Código Nacional de Fontanería o la norma correspondiente.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

##### RÉGIMEN LEGAL:

Además de las condiciones anteriores, hacen parte de este anexo toda la normativa técnica vigente, la ley 142 de 1994 y demás normativa concordante.

##### ANEXO TÉCNICO DEL CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO

Para la gestión, operación y mantenimiento del sistema de vertimientos del perímetro de servicios a cargo de la empresa, se requiere de un instrumento que permita reglamentar el correcto funcionamiento de dicho sistema y que sea ampliamente conocido por sus usuarios. Por tanto es necesaria la configuración de un contexto administrativo y legal que permita:

- Proteger la salud del personal encargado de la operación y mantenimiento de los colectores y demás elementos del sistema de vertimientos.
- Regular y controlar el uso del sistema de vertimientos que ayude a preservar la integridad física de las obras y de los equipos constituyentes.
- Procurar, mediante los tratamientos previos necesarios, que las aguas residuales de actividades distintas de las domésticas que ingresen



a los colectores, tenga características similares a las aguas residuales urbanas.

- Procurar que no se obstacule el funcionamiento de los sistemas de tratamiento y de disposición final.
- Procurar que los vertimientos de los sistemas de tratamiento de las aguas residuales cumplan con la normativa vigente y no tengan efectos nocivos sobre los cuerpos receptores de estos vertimientos.

#### **Competencia**

Este anexo aplica a los usuarios del sistema de vertimientos público, en los aspectos que guardan relación con su uso y sobre las características de los vertimientos, de manera que se preserven las condiciones indicadas en el inciso anterior. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente y demás normas que la complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, cuya competencia es de la Autoridad Ambiental. Son conceptos básicos de este Anexo de Control de Vertimientos a la Red:

#### **1. Definiciones básicas**

**Aguas residuales urbanas:** Son las aguas utilizadas procedentes de viviendas, instalaciones comerciales, de servicios, industriales, sanitarias, que se vierten al sistema de alcantarillado.

**Aguas residuales domésticas:** Son los residuos líquidos procedentes de viviendas, generadas principalmente por el metabolismo humano y las actividades domésticas.

**Usuarios domésticos:** Son los que vierten aguas residuales domésticas según la definición anterior.

**Aguas residuales no domésticas:** Son los residuos líquidos procedentes de una actividad comercial, industrial o de servicios y que en general, tienen características notablemente distintas a las mencionadas en los anteriores.

**Usuarios no domésticos:** Son los que vierten aguas residuales no domésticas según la definición del apartado anterior.

**Sistema de vertimientos público:** La totalidad de las infraestructuras destinadas a la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales comprendidas en el perímetro de servicios a cargo de la Empresa.

**Empresa Prestadora de Servicios:** Para el caso, la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.

**Autoridad Ambiental:** Entidad encargada, dentro del área de su jurisdicción, de la administración del medio ambiente y los recursos naturales renovables, para el caso, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR

#### **2. Factibilidad técnica para la prestación del servicio**

Todos los usuarios requerirán de un certificado de viabilidad o factibilidad técnica para la prestación del servicio, para la conexión al sistema de vertimiento público. Para el otorgamiento de este certificado a los usuarios no domésticos, previamente deberán suministrar a la Empresa, información que permita identificar las características de sus vertimientos. Esto garantizará:

- El conocimiento de los usuarios y de sus vertimientos.
- La identificación del origen de posibles alteraciones en el sistema de vertimiento público.
- La realización de pretratamientos correctores de los vertimientos antes de su incorporación a la red.
- El buen funcionamiento de los servicios de control y vigilancia.

#### **3. Limitación y prohibición de vertimientos:**

Consideración esencial de este Anexo consiste en la definición de la tipología de las aguas residuales que podrán ser admitidas por la red de vertimientos, tal que permita garantizar la protección de la infraestructura de la red y la calidad final de los vertimientos. Se distinguen dos tipos de vertimientos, los prohibitivos (los que no pueden ser incorporados a la red bajo ningún concepto) y los restringidos (los que se limitan de acuerdo con las concentraciones de algunos contaminantes). El primer grupo de estos vertimientos es fácilmente definible ya que se conocen las sustancias que son nocivas para el sistema de vertimientos público y que aparecen expresamente determinados en el presente documento. En cuanto a los vertimientos restringidos, las concentraciones límites de contaminantes, habrán de definirse en cambio con base en la normativa vigente, las características de los sistemas de tratamiento, de disposición final y del cuerpo de agua receptor de los vertimientos, siendo aplicables los presentes preceptos para los usuarios industriales y comerciales, pero si es detectado un vertimiento de los aquí descritos a un usuario residencial, les serán igualmente aplicables.

#### **4. Sistemas de emergencia:**

Es necesario considerar las potenciales situaciones de emergencia, ocasionadas por vertimientos accidentales, definiendo una metodología operativa para mitigar las consecuencias nocivas que se pudieran ocasionar. Se entenderá que existe una situación de emergencia o peligro, cuando debido a un incidente eventual e imprevisible no controlado en las instalaciones del usuario, que produzca o exista riesgo inminente de producirse, un vertimiento inusual a la red de alcantarillado que ponga en peligro la seguridad de las personas o bien al propio sistema de vertimientos público. Asimismo y con igual denominación se incluyen aquellos vertimientos cuyo caudal instantáneo produzca condiciones de obstrucción y rebosamiento en las redes, cámaras y demás componentes del sistema de vertimientos. Ante una situación de emergencia o peligro, el usuario deberá de inmediato aplicar las medidas previstas en el Plan de Contingencias aprobado por la Autoridad Ambiental, para mitigar los daños que pudieren ocasionarse y comunicar urgentemente el incidente producido a la Autoridad Ambiental o de Salud y al teléfono de atención al usuario de la Empresa. Establecida la comunicación, el usuario indicará el tipo de productos y la cantidad de los mismos que se han vertido a la red de alcantarillado. El usuario deberá utilizar también todos los mecanismos eficaces para reducir al mínimo la cantidad de productos vertidos y aplicar el plan de contingencias. Las instalaciones con riesgo de producir vertimientos inusuales a la red de alcantarillado deberán disponer de instalaciones de seguridad, capaces de contener los posibles vertimientos accidentales y en sus procedimientos, se incluirán las medidas que deberán tomar para prevenir los accidentes más peligrosos que se puedan producir en función de las características de sus propios procesos industriales. Las instrucciones se redactarán de forma comprensible para el personal poco calificado, deberán ser divulgadas al interior de su empresa y situadas en los puntos estratégicos del local, especialmente en los sitios donde los operarios hayan de actuar para llevar a cabo las medidas correctoras.

#### **5. Reducción de la contaminación en origen:**

Es necesario requerir la obligación de realizar pretratamientos para aquellos vertimientos que infringen la normativa, para adecuarlos a los requisitos de calidad exigidos.

#### **6. Limitaciones de los Vertimientos.**

La regulación de la contaminación en origen se establece mediante prohibiciones o limitaciones en las descargas de los vertimientos, con las siguientes finalidades:

- Salvaguardar la integridad y seguridad de las personas y de las instalaciones de saneamiento.
- Preservar la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes.
- Prever cualquier anomalía en los procesos de tratamiento y de disposición utilizados.



- Proteger los cuerpos de agua receptores, eliminando cualquier efecto nocivo tanto para el hombre como para los recursos naturales.
- Conseguir los objetivos de calidad asignados al medio receptor en función de sus usos.

**7. Vertimientos Prohibidos y Restringidos.**

Queda prohibido el vertimiento directo o indirecto al sistema de vertimientos público de cualquiera de los siguientes productos:

I. Materias sólidas o viscosas en cantidades o en tamaños tales que produzcan obstrucciones que impidan el correcto funcionamiento del alcantarillado o dificulten los trabajos de su conservación y mantenimiento.

II. Disolventes o líquidos orgánicos inmiscibles en agua, combustibles o inflamables.

III. Aceites y grasas flotantes.

IV. Gases o vapores combustibles, inflamables, explosivos o tóxicos o procedentes de motores de explosión.

V. Materias que por su naturaleza, por sí mismas o por interacción con otras puedan originar:

- a) Cualquier tipo de molestia pública
- b) La formación de mezclas inflamables o explosivas con el aire
- c) La creación de atmósferas molestas o peligrosas que impidan o dificulten los trabajos del personal encargado del funcionamiento de las instalaciones públicas de saneamiento.

VI. Materias que tengan o adquieran propiedades corrosivas capaces de deteriorar los materiales del alcantarillado o perjudicar al personal encargado de su limpieza y conservación.

VII. Residuos industriales que por sus características o concentraciones requieran un tratamiento específico.

VIII. Los que produzcan concentraciones de gases en la atmósfera de la red de vertimientos superiores a los límites siguientes:

- a. Cloro: 1 parte por millón
- b. Dióxido de azufre: 5 partes por millón.
- c. Cianhídrico: 10 partes por millón.
- d. Sulfhídrico: 20 partes por millón.
- e. Monóxido de carbono: 100 partes por millón.

IX. Queda prohibido el vertimiento a la red tanto por parte de las industrias farmacéuticas como de los centros sanitarios de los fármacos obsoletos o caducados.

X. Los Fangos procedentes de sistemas de tratamiento de aguas residuales.

XI. Residuos de origen pecuario.

XII. Se prohíbe el uso de agua de dilución en los vertimientos, excepto en los casos de emergencia o peligro supervisados por la autoridad competente.

XIII. Se prohíbe igualmente el vertimiento de aguas pluviales, de cualquier otro tipo de aguas blancas o aguas industriales no contaminadas (de refrigeración, etc.) que no provengan de las descargas instantáneas de los aparatos sanitarios a los colectores de aguas residuales.

*Parágrafo: El presente listado comprende a manera enunciativa una lista de SUBSTANCIAS Y MATERIALES TOXICOS Y PELIGROSOS que se debe evitar verter a la red de alcantarillado, la relación aquí contenida será revisada y ampliada conforme los conocimientos científicos recomienden, por lo tanto lo elementos aquí indicados no son taxativos así:*

- Arsénico y sus compuestos.
- Mercurio y sus compuestos.
- Cadmio y sus compuestos.
- Talio y sus compuestos.
- Berilio y sus compuestos.
- Cromo hexavalente y sus compuestos.
- Plomo y sus compuestos.
- Antimonio y sus compuestos.
- Fenoles.
- Cianuros orgánicos e inorgánicos.
- Isocianatos.
- Compuestos organohalogenados, excluyendo materiales polímeros inertes y sustancias conexas.
- Compuestos organofosforados.
- Compuestos organoestánicos.
- Disolventes clorados.
- Disolventes orgánicos.
- Biocidas y sustancias fitofarmacéuticas.
- Materiales alquitranados procedentes de refinados y de destilación.
- Compuestos farmacéuticos.
- Peróxidos, cloratos, percloratos y ácidos y bases fuertes.
- Éteres.
- Amianto.
- Selenio y sus compuestos.
- Telurio y sus compuestos.
- HAPs : Hidrocarburos aromáticos policíclicos.
- Compuestos de cobre solubles.
- Substancias ácidas o alcalinas utilizadas en procesos de tratamientos superficiales y acabado de metales.
- Compuestos procedentes de laboratorios químicos, ya sean no identificables o de nueva síntesis, cuyos efectos sobre el medio ambiente no sean conocidos.

Las relaciones establecidas en los dos artículos precedentes serán revisadas periódicamente por la Empresa y no se consideran taxativas sino simplemente enunciativas. Cuando los usuarios no domésticos, aun cumpliendo con las normas de vertimiento, produzcan cargas que superen los criterios de calidad para el uso asignado al cuerpo receptor, la Empresa podrá solicitar a la Autoridad Ambiental o de Salud la exigencia de valores más restrictivos en el vertimiento.



Los caudales punta vertidos a la red no podrán exceder de lo dispuesto en la normativa legal vigente y en aquellas otras normas que la complementen, adiciones, modifiquen o sustituyan, dentro de las cuales bien cabe mencionar el Código de Recursos Naturales, Decreto 1594 de 1984, el Decreto 2676 de 2000, el Decreto 4126 de 2005, Decreto 901 de 1997, Acuerdo 43 de 2006 expedido por la CAR, entre otros. La Empresa podrá controlar especialmente el caudal y la calidad del efluente en el caso de limpieza de tanques, con ocasión de su vaciado para mantenimientos, cierre vacacional o circunstancias análogas.

Los usuarios que deseen desecher algún tipo de los productos enunciados anteriormente, deberán contratar entidades especializadas en el manejo de cada tipo de vertimientos, a efectos de lo cual la Empresa podrá disponer de un listado de tales prestadores especializados.

#### **8. Sistemas de Emergencia.**

Se entenderá que existe una situación de emergencia o peligro, cuando debido a un incidente eventual e imprevisible no controlado en las instalaciones del usuario, que produzca o exista riesgo inminente de producirse, un vertimiento inusual a la red de alcantarillado que ponga en peligro la seguridad de las personas o bien al propio sistema de vertimientos público. Asimismo y con igual denominación se incluyen aquellos vertimientos cuyo caudal instantáneo produzca condiciones de obstrucción y rebosamiento en las redes, cámaras y demás componentes del sistema de vertimientos. Ante una situación de emergencia o peligro, el usuario deberá de inmediato aplicar las medidas previstas en el Plan de Contingencias aprobado por la Autoridad Ambiental, para mitigar los daños que pudieren ocasionarse y comunicar urgentemente el incidente producido a la Autoridad Ambiental o de Salud y al teléfono de atención al usuario de la Empresa. Establecida la comunicación, el usuario indicará el tipo de productos y la cantidad de los mismos que se han vertido a la red de alcantarillado. El usuario deberá utilizar también todos los mecanismos eficaces para reducir al mínimo la cantidad de productos vertidos y aplicar el plan de contingencias. Las instalaciones con riesgo de producir vertimientos inusuales a la red de alcantarillado deberán disponer de instalaciones de seguridad, capaces de contener los posibles vertimientos accidentales y en sus procedimientos, se incluirán las medidas que deberán tomar para prevenir los accidentes más peligrosos que se puedan producir en función de las características de sus propios procesos industriales. Las instrucciones se redactarán de forma comprensible para el personal poco calificado, deberán ser divulgadas al interior de su empresa y situadas en los puntos estratégicos del local, especialmente en los sitios donde los operarios hayan de actuar para llevar a cabo las medidas correctoras.

#### **9. Instalaciones de Pretratamiento.**

Las aguas residuales que entren al sistema de alcantarillado público, deberán tener características similares a las aguas residuales domésticas y por este motivo cumplir los límites de vertimiento establecidos en el presente Anexo. Aquellos vertimientos que no cumplan dichos límites, deberán ser objeto del pretratamiento que sea necesario para:

- Proteger la salud del personal que trabaja en el sistema de vertimientos.
- Garantizar la conservación y el correcto funcionamiento de las instalaciones y los equipos de dichos sistemas.
- Garantizar que la disposición final del sistema de vertimientos público no tenga efectos nocivos sobre el medio ambiente y que los cuerpos de agua receptores cumplan las normativas ambientales vigentes en la materia.

Los pretratamientos a que se refiere este numeral, deberán ser construidos, operados y mantenidos por el propio usuario. Podrán ser realizados por un único usuario o por una agrupación de ellos. Las aguas residuales que no viertan a la red pública de alcantarillado y que por tanto no pasen por los sistemas de tratamiento y disposición final del sistema de alcantarillado público, no serán objeto de lo dispuesto en el presente Anexo. Antes de su vertido al cuerpo receptor, se deberán aplicar los tratamientos que contempla la normativa y que en su caso imponga la Autoridad Ambiental en el ejercicio de sus facultades. La Empresa, en función de los datos de que disponga, podrá exigir en los casos que crea oportunos la adopción de medidas especiales de seguridad, para los usuarios no domésticos. Por lo tanto, tales usuarios permitirán las visitas, reuniones, inspecciones y en general, todas las pruebas a que hubiere lugar.

#### **10. Inspección y Vigilancia.**

Sin perjuicio de lo dispuesto por la Autoridad Ambiental o de Salud, para los efectos de su control, los usuarios no domésticos del sistema de vertimientos a cargo de la Empresa, deberán permitir y facilitar la toma de muestras de sus vertimientos, para efectos de lo determinado por este Anexo.

El titular de la instalación que genere vertimientos de aguas residuales no domésticas, estará obligado para con el personal autorizado acreditado por la Empresa a:

- I. Facilitar a los inspectores, sin necesidad de comunicación previa, el acceso a aquellas partes de las instalaciones que consideren necesarias para el cumplimiento de su misión.
- II. Facilitar el montaje de los instrumentos necesarios para realizar las medidas, determinaciones, ensayos y comprobaciones requeridos.
- III. Permitir a los inspectores la utilización de los instrumentos que el usuario utilice para su propio control, en especial aquellos que usa para el aforo de caudales y toma de muestras para realizar los análisis y comprobaciones.
- IV. Facilitar a la inspección los datos necesarios para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones. Del resultado de la inspección se dejará constancia, en la que se detallará:
  - a) El resumen histórico de los vertimientos desde la última inspección, con el concepto del inspector sobre si la instalación mantiene bajo un control eficaz las descargas de sus vertimientos.
  - b) La toma y tipos de muestras realizadas.
  - c) Las modificaciones introducidas y las medidas adoptadas para corregir las eventuales deficiencias señaladas por la inspección en visitas anteriores.
  - d) Las anomalías detectadas en la inspección y las observaciones adicionales que se estimen oportunas.

La Empresa elaborará un registro de los vertimientos con el objeto de identificar y regular las descargas. En este registro, los vertimientos se clasificarán en función del caudal y de su potencial contaminante. Ante una infracción que afecte gravemente los cuerpos de agua de dominio público, la Empresa cursará la correspondiente denuncia a la Autoridad Ambiental y demás autoridades competentes.

#### **11. Detección de irregularidades, comunicación de su existencia y de la iniciación de investigación por parte de la Empresa.**

Si en la diligencia de revisión de los instrumentos de medición y acometidas externas, realizada en forma directa por la Empresa, se advirtiera la existencia de irregularidad alguna, se deberá registrar en el formato de Acta de Revisión. A continuación se establecen las causales que determinan la existencia de irregularidad en el aparato de medición del consumo:

- A) Aparato de medición perforado
- B) Imán instalado visible



- C) Aspas recortadas
- D) Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería)
- E) Cuchilla incrustada en el campo magnético
- F) Piñones del tambor numerado con dientes eliminados.
- G) Alambre o cualquier otro objeto incrustado hacia el interior del aparato de medición.
- H) Agujas o diales desprendidos.
- I) Medidor instalado al revés.

Así mismo, la Empresa estima que existe irregularidad en aquellos servicios que presenten las siguientes condiciones:

- A) Conexión en la acometida antes del medidor.
- B) Derivación antes del medidor que se empalma después del medidor a la red interior de la vivienda.
- C) Conexión desde la red de distribución de acueducto hacia el predio servido, paralela a la acometida existente controlada.
- D) Interconexión con predios vecinos, no objeto del contrato sustraído.
- E) Reconexión ilegal sin autorización de la Empresa.

En los casos de ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección, o que los sellos encontrados no correspondan a los instalados previamente por la empresa, se procederá a verificar el medidor en el laboratorio. Si se requiere el retiro del medidor para efectos de su revisión en el laboratorio, se consignará éste hecho en el formato de Acta de Revisión, dejando constancia de las características y estado físico del mismo. De encontrar alguna situación irregular en este, se procede conforme a lo determinado en lo descrito en el formato de acta de Revisión. Posteriormente, se procederá a instalar un medidor provisional en buen estado con el objeto de que el servicio pueda ser medido conforme a la Ley, la reglamentación y regulación vigentes. De igual manera se diligencia en el acta las características de éste. En caso de negativa del suscriptor, usuario, consumidor, y/o propietario del inmueble, a permitir a la empresa la revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble, la empresa podrá solicitar el amparo policivo, ante la autoridad competente, para proceder a practicar las revisiones necesarias. Si el usuario solicita estar presente en la verificación del medidor, la Empresa señalará la fecha y hora para realizar el ensayo en el laboratorio autorizado para ello. El procedimiento para practicar el ensayo, se efectuará atendiendo lo establecido en la Norma vigente para tal efecto. En todo caso, la Empresa deberá comunicar formalmente la iniciación de la actuación administrativa a los particulares que puedan resultar afectados de forma directa, indicando la finalidad de la misma y el procedimiento que se llevará a cabo.

DISPOSICIÓN FINAL. Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios, y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las cláusulas especiales que se pacten con los usuarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes, así como la reglamentación general de los contratos de arrendamientos, en cuanto a lo concerniente a los servicios públicos domiciliarios.

SIBATE SIBATE SIBATE SIBATE SIBATE SI  
IBATE SIBATE SIBATE SIBATE SIBATE SIBATE



EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE  
**SIBATE**  
S.C.A E.S.P

*Somos Empresa... Somos Usuarios*

