CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN PIVIJAY – MAGDALENA

S E M S A E.S.P.

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto que la prestadora EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS SEMSA S.A. E.S.P., en adelante la prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro de la zona en la que la prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las consuiones 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, alcantarillado y/o aseo, según el caso).

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 de un año, o por 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, que no sean contrarias.

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios aquí previstos 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 incentivos 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 ca

so 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 lo todo caso, las empresas deben 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, el prestador 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.

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 ultimo evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

3. Facturar los servicios y aplicar los subsidios y las contribuciones de Ley que apruebe el Municipio. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla 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 las normas.

6. Entregar oportunamente las facturas y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios.

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 este 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.

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.

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 certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 dicha empresa.

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 bueno 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 o 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. 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.

11. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

12. 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.

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

14. 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.

15. 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.

18. 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.

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

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

21. 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 las empresas de servicios públicos domiciliarios, 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, adicionen 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. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.

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

3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

6. A 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.

7. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

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

9. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

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

11. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

12. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.

13. 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.

14. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

15. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

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

17. 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.

18. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

19. 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.

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

21. A 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.

22. A que no se le suspenda el servicio, ni se le corte la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

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. Las facturas contendrán los requisitos mínimos de Ley y en particular los de la ley de Servicios Públicos Domiciliarios. 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. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán mensuales, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse 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.

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 exista medición y sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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 micromedicion, 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 ejecutivamente ante los jueces competentes o 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.

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

1. 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 persona prestadora; 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.

2. Suspensión en interés del Servicio: La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos: 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. 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. Por orden de autoridad competente.

3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora. 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. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la Persona prestadora. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. Adulterar las conexiones, instalaciones, equipos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos. 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. 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. 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. 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. 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. Conectar equipos sin la autorización de la Persona prestadora a las acometidas externas. Efectuar sin autorización de la Persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario. 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. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 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 incursa 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 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.

CLÁUSULA 27.- SANCIONES. La persona prestadora, previo cumplimiento

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 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA 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.

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