

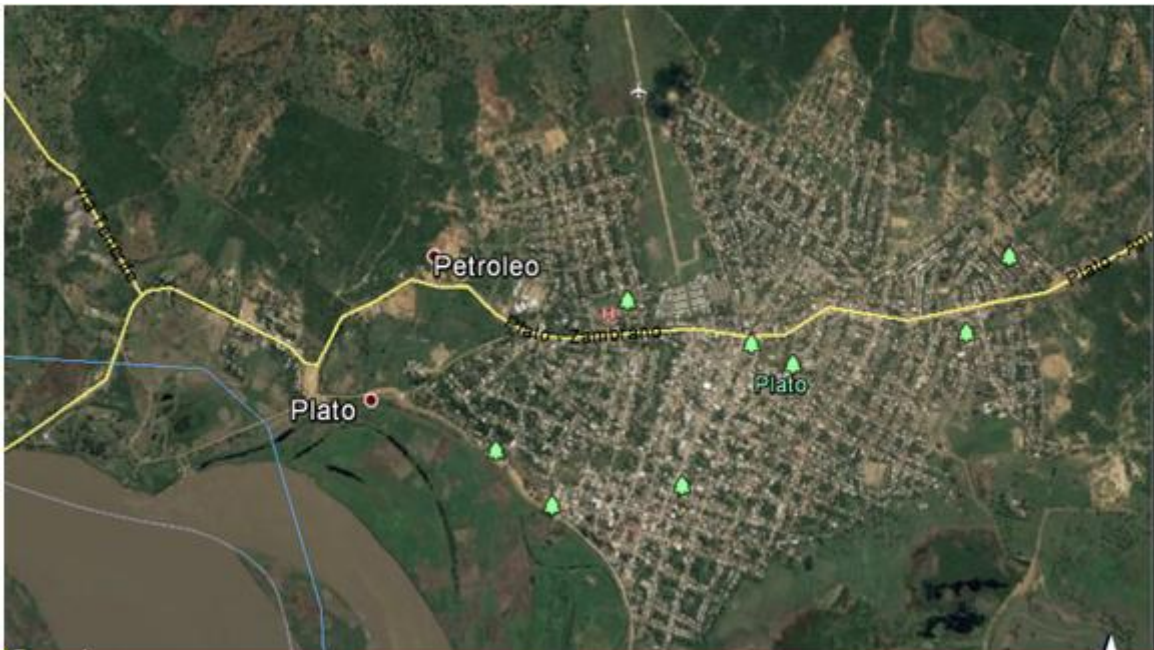
Acueducto, Alcantarillado y Aseo

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –

Página 1 de 31

CAPÍTULO I
Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1. - OBJETO. El Contrato tiene por objeto que la **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. -**, en adelante **SEMSA S.A E.S.P.** preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano o rural, en los sectores definidos por el perímetro sanitario del Municipio de Plato, Departamento del Magdalena, el cual se denominará Área de prestación del Servicio (APS), cuyo mapa se inserta inmediatamente, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.



CLÁUSULA 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

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 2 de 31

la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. 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, **SEMSA S.A E.S.P.** determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

4. **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:** Es el acto mediante el cual **SEMSA S.A E.S.P.**, certifica que la zona en donde se pretende realizar alguna construcción, posee la infraestructura necesaria para la adecuada prestación del servicio. La disponibilidad se plasma en un convenio que se suscribe con el Constructor o Urbanizador de un determinado proyecto y puede ser de condiciones generales o particulares, de acuerdo a las normas establecidas por **SEMSA S.A E.S.P.**

5. **FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS:** Acto mediante el cual **SEMSA S.A E.S.P.**, luego de constatar que existe disponibilidad del servicio para un determinado sector, así lo hace saber al usuario potencial que lo requiera para un determinado proyecto, indicando los puntos de conexión (empalmes) a las redes existentes. Este acto es previo al otorgamiento de la disponibilidad del servicio el cual se realiza a través de la suscripción de un convenio de condiciones generales, de acuerdo a las normas establecidas por **SEMSA S.A E.S.P.**

6. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que **SEMSA S.A E.S.P.** 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 **SEMSA S.A E.S.P.** prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

7. **FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de **SEMSA S.A E.S.P.** 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.

8. **RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.

9. **REINSTALACIÓN:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.

10. **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.

11. **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.

12. **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, 2 y 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

14. **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por **SEMSA S.A E.S.P.**

15. **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.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 3 de 31

16. **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.

17. **VIABILIDAD DE LOS SERVICIOS:** Acto mediante el cual **SEMSA S.A E.S.P.**, luego de constatar que NO existe disponibilidad del servicio para un determinado sector, así lo hace saber al usuario potencial que lo requiera para un determinado proyecto, indicando la necesidad de que realice obras de refuerzo que garanticen la adecuada prestación de los servicios, así como los puntos de conexión (empalmes) a las redes existentes. Este acto es previo al otorgamiento de la disponibilidad del servicio el cual se realiza a través de la suscripción de un convenio de condiciones especiales, de acuerdo a las normas establecidas por **SEMSA S.A E.S.P.**

CLÁUSULA 3. - PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante **SEMSA S.A E.S.P.** 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 objeto 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 sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, 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, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1. 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 misma.

Parágrafo 2. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

CLÁUSULA 6. - VIGENCIA DEL CONTRATO. El CSP se entiende celebrado 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 contrato y en la Ley, que no le sean contrarias. Sin embargo, en el evento en que sea fijo éste no podrá ser superior a 2 años.

CLÁUSULA 7. - CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. SEMSA S.A E.S.P. está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por 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 **SEMSA S.A E.S.P.**, 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,

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 4 de 31

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. **SEMSA S.A E.S.P.**, 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. **SEMSA S.A E.S.P.** 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 cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que **SEMSA S.A E.S.P.** 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 **SEMSA S.A E.S.P.** 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 **SEMSA S.A E.S.P.** 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 **SEMSA S.A E.S.P.** para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, conteniendo la siguiente información:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.
3. La metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por **SEMSA S.A E.S.P.**, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones aprobado por el Municipio.

CAPÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 11. – OBLIGACIONES DE SEMSA S.A E.S.P. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de **SEMSA S.A E.S.P.**, 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 **SEMSA S.A E.S.P.**, 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, **SEMSA S.A E.S.P.** Otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 5 de 31

3. Medir los consumos y vertimientos, 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 (5) meses de haber entregado las facturas, **SEMSA S.A E.S.P.** 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 (5) 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 **SEMSA S.A E.S.P.**, 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 **SEMSA S.A E.S.P.**
15. Dotar de carnet 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 carnet 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 **SEMSA S.A E.S.P.** comunicará 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.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 6 de 31

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, **SEMSA S.A E.S.P.** 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. (Resolución CRA 457 de 2008).
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los tres (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.
32. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para recurrir 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.
33. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
34. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
35. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
36. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la empresa frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la empresa, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
37. Prestar los servicios públicos domiciliarios conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en este contrato.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 7 de 31

38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los 90 días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa de Área de Prestación del Servicio (APS) dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes; y (v) el Plan de Obras e Inversiones aprobado por el municipio.

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 **SEMSA S.A E.S.P.** o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a **SEMSA S.A E.S.P.** 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. Comunicar a la empresa **SEMSA S.A E.S.P.**, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.
4. Solicitar a la empresa **SEMSA S.A E.S.P.**, disponibilidad del servicio para cambio de uso del mismo y/o ampliación del diámetro de la acometida.
5. 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.
6. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
7. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
8. 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 **SEMSA S.A E.S.P.**
9. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
10. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
11. Solicitar la factura a **SEMSA S.A E.S.P.** cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que **SEMSA S.A E.S.P.** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
12. 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 siguientes eventos: cuando **SEMSA S.A E.S.P.**, otorgará financiación de los aportes por conexión, financiación de los medidores y acometidas, acuerdos de pago por deudas contraídas con la empresa. (Artículo 147 de la ley 142 de 1994).
13. 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, previamente todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra **SEMSA S.A E.S.P.** y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
14. Permitir a **SEMSA S.A E.S.P.** el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 8 de 31

15. 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 y la hora en que la revisión sería realizada, excepto en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, respetando en todo caso las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

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

17. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que **SEMSA S.A E.S.P.** tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no exista medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

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

19. 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.

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

21. 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.

22. Pagar el costo del envío al laboratorio y calibración del medidor, cuando **SEMSA S.A E.S.P.**, determine la necesidad de su revisión como resultado de un procedimiento desarrollado con ocasión de la existencia de anomalías en el equipo de medida. (Artículo 1o Resolución CRA 457 de 2008).

23. Pagar el costo del envío al laboratorio y calibración del medidor, cuando la solicitud de revisión se presenta directamente por el usuario del servicio o propietario del inmueble en donde se presta el servicio. (Artículo 1o Resolución CRA 457 de 2008).

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

25. Remediar en un plazo no mayor a dos (2) meses, la causa de las fugas imperceptibles de agua detectadas en el interior del inmueble por **SEMSA S.A E.S.P.** Durante este tiempo **SEMSA S.A E.S.P.** cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses o el de los usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales, transcurridos los dos (2) meses **SEMSA S.A E.S.P.** , podrá cobrar el consumo medido. (Artículo 146 de la ley 142 de 1994).

26. Pagar el costo de reposición de las acometidas y medidores, una vez expirado el periodo de garantía, en los términos del artículo 15 del Decreto 302 de 2000. (Artículo 20 Decreto 302 de 2000).

27. Pagar el costo de reposición de las acometidas y medidores, cuando técnicamente se haga necesario su cambio según lo establecido en el artículo 3º del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, excepto en caso de pérdida o destrucción del medidor o daño de la acometida por robo o vandalismo, en el cual el suscriptor deberá pagar el costo de reposición del medidor y/o de la acometida en cualquier tiempo, teniendo en cuenta su carácter de propietario de los mismos si éste último los pagó de conformidad con el artículo 135 de la ley 142 de 1994.

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

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –

Página 9 de 31

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 SEMSA S.A E.S.P. Constituyen derechos de **SEMSA S.A E.S.P.:**

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 **SEMSA S.A E.S.P.** 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, de acuerdo a lo consignado en anexo técnico.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si llegare a estar facultado legalmente para ello.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, tal como se disponen en este contrato y en la normatividad jurídica vigente.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

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

1. A ser tratado dignamente por **SEMSA S.A E.S.P.**
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por **SEMSA S.A E.S.P.** 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 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. A la libre elección del prestador.
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 Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –

Página 10 de 31

9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. 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.
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, siempre que no sean documentos que tengan el carácter de reservados de acuerdo con la legislación vigente. (Artículo 61 del Código de Comercio).
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 **SEMSA S.A E.S.P.** al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, en este caso, **SEMSA S.A E.S.P.**
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. 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.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de **SEMSA S.A E.S.P.** 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. A solicitar a **SEMSA S.A E.S.P.** 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. 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.
26. A 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 dentro de la fecha establecida para tal efecto. (Artículo 1.602 del Código Civil).
29. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
30. A que la empresa no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones uniformes; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la empresa se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 11 de 31

de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones aprobado por el municipio.

**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 **SEMSA S.A E.S.P.** deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **SEMSA S.A E.S.P.** 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. El valor de los descuentos a aplicar por la empresa cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se puedan realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. 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.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres (3) períodos inmediatamente anteriores, teniendo en cuenta que la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.
13. 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.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

Parágrafo. La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será mensual.

CLÁUSULA 18. - FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que **SEMSA S.A E.S.P.** tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirá 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

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 12 de 31

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, **SEMSA S.A E.S.P.** 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 mensualmente, dentro de los primeros quince (15) días, 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, **SEMSA S.A E.S.P.** 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, si llegare a operar.

CLÁUSULA 21. - IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un (1) 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 ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por **SEMSA S.A E.S.P.** prestará mérito ejecutivo. **Parágrafo.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas **SEMSA S.A E.S.P.** no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –

Página 13 de 31

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:

1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello **SEMSA S.A E.S.P.** y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita **SEMSA S.A E.S.P.** 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 un lugar público de las oficinas de **SEMSA S.A E.S.P.**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si **SEMSA S.A E.S.P.** no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del Servicio: **SEMSA S.A E.S.P.** 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, 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.
- Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de **SEMSA S.A E.S.P.**
- 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 **SEMSA S.A E.S.P.**
- Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de **SEMSA S.A E.S.P.**
- Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- Adulterar las conexiones o aparatos 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 **SEMSA S.A E.S.P.** o de los suscriptores y/o usuarios.
- Impedir a los funcionarios, autorizados por **SEMSA S.A E.S.P.** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –

Página 14 de 31

hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.

k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de **SEMSA S.A E.S.P.** por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.

l. Conectar equipos sin la autorización de **SEMSA S.A E.S.P.** a las acometidas externas.

m. Efectuar sin autorización de **SEMSA S.A E.S.P.** una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

ñ. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o Usuario.

o. 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.

p. Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como la de los residuos líquidos. (Artículo 140 de la ley 142 de 1.994, modificada por el artículo 19 ley 689 de 2001, anexo técnico sobre Control de vertimientos Decreto 1594 de 1984).

q. Descargar al sistema de alcantarillado sanitario, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente, conforme lo establece el control de vertimientos contenido en el anexo técnico que hace parte del presente contrato. (Artículo 140 de la ley 142 de 1.994, modificada por el artículo 19 ley 689 de 2001, anexo técnico sobre Control de vertimientos Decreto 1594 de 1984).

r. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, **SEMSA S.A E.S.P.** 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 **SEMSA S.A E.S.P.:**

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 **SEMSA S.A E.S.P.** 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, **SEMSA S.A E.S.P.** deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 26. - REINSTALACIÓN 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 **SEMSA S.A E.S.P.** 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, **SEMSA S.A E.S.P.** se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPÍTULO V

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –

Página 15 de 31

OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO**CLÁUSULA 27. – SANCIONES. SEMSA S.A E.S.P.**

Previo cumplimiento del debido proceso, **SEMSA S.A E.S.P.** 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. Los costos que se cobrarán frente a la suspensión, corte, reconexión y reinstalación del servicio se harán con base en lo dispuesto en la Resolución CRA 424 de 2007.

Parágrafo 2. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido **SEMSA S.A E.S.P.** 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. Igualmente incluirá el consumo dejado de facturar en los últimos cinco (5) meses de conformidad con los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, en el cual éste último establece que: “al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores”. 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 20 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

CLÁUSULA 28. - PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, **SEMSA S.A E.S.P.** deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Por tanto el procedimiento empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del usuario, razón por la cual se atenderán las siguientes reglas, en el caso de detección de irregularidades que se rigen en todo caso por el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia.

PARÁGRAFO: Para los procedimientos de verificación de medidores por presunta detección de anomalías o irregularidades, en cuanto a condiciones metrológicas, calibración, instalación por primera vez y retiro de medidores, se tendrán en cuenta las normas que los regulan y sus modificaciones

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 16 de 31

vigentes, tales como: Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2006, Resolución CRA 457 de 2008 y demás que las modifiquen o adicionen.

1-TRÁMITE. -Verificación del estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo del usuario y del estado de las conexiones.

De acuerdo con lo establecido en la cláusula 12 numeral 13 y 14 numeral 4 del presente contrato de Servicios Públicos, en armonía con lo dispuesto en los artículos 135 y 145 de la Ley 142 de 1994, así como lo establecido en Resolución CRA 413 de 2006 y Resolución CRA 457 de 2008; la Empresa **SEMSA S.A E.S.P.**, podrá verificar por su cuenta o a solicitud de parte, el estado de los instrumentos de medición, así como el cumplimiento de las obligaciones resultantes del Contrato de Prestación de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado, en relación con las conexiones o redes, equipos y elementos que integran una acometida externa. En atención a lo dispuesto en el artículo 12 de la Resolución 413 de 2006 expedida por la CRA, en los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión, para lo cual, la Empresa deberá dar aviso de la visita correspondiente con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día durante la cual se realizará la visita. Si la visita es parte de una estrategia de detección de anomalías el aviso se reducirá a una antelación de una (1) hora. En los casos de retiro del medidor, el artículo 4 de la Resolución CRA No. 457 de 2008, que modifica el artículo 13 de la Resolución CRA No. 413 de 2006; establece que cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de la presente resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta debe ser legibles, claros sin tachaduras o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa. Así mismo, cuando no exista quien atienda la diligencia, la empresa **SEMSA S.A E.S.P.** podría suplir la ausencia del usuario, solicitando el concurso de las autoridades de policía u otro tipo de funcionario para llevar a cabo la diligencia, acorde con lo señalado en el Concepto CRA 7371 del 20 de febrero de 2007. En cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, cuando la Empresa **SEMSA S.A E.S.P.** adelante dicha revisión, simultáneamente, deberá diligenciar el acta respectiva, siguiendo las etapas que a continuación se describen:

1. Revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble: El funcionario de la empresa que vaya a practicar la revisión se deberá identificar con la cédula y el carnet que lo acredite como tal. Luego de ubicar el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende revisar, se procederá a informar al usuario, suscriptor o suscriptor potencial, si estos se encuentran en el momento de la diligencia, lo siguiente:

- a) El nombre del funcionario responsable de la actividad de revisión, con su identificación respectiva, y número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.
- b) El objeto de la revisión, la cual deberá soportarse con la respectiva orden.
- c) Informar el derecho de estar asistido durante la visita por parte de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, con el tiempo con el que cuenta para tal efecto.
- d) La posibilidad que tiene el usuario de hacerse a cualquier medio probatorio señalado en el artículo 175 del Código de Procedimiento Civil.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 17 de 31

Una vez realizado lo anterior, deberá consignarse en el Acta, en todo caso, lo siguiente: Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la revisión; características generales de conexión y de los equipos de medida, cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados; diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble; lectura inicial del registrador del medidor; cuando la diligencia implique el retiro del medidor o su reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente; datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida; número de serie del certificado de calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio; nomenclatura del inmueble; tipo de usuario (residencial- indicando el estrato, o el uso: comercial, industrial, oficial, etc.); nombre del usuario, suscriptor o suscriptor potencial, con su respectiva identificación; nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende; declaración suscrita por la persona que atiende la revisión donde deja constancia de que le fue suministrada la información de contenida en los literales a), b) c) y d); observaciones sobre el estado del equipo de medida. El Acta deberá ser firmada por los funcionarios de la Empresa que practicaron la revisión, y el usuario y/o por la persona que atiende la verificación.

Así mismo, cuando no exista quien atienda la diligencia, la empresa **SEMSA S.A E.S.P.**, podría suplir la ausencia del usuario, solicitando el concurso de las autoridades de policía u otro tipo de funcionario para llevar a cabo la diligencia, acorde con lo señalado en el Concepto CRA 7371 del 20 de febrero de 2007. Una vez firmado el Acta de revisión, se dejará copia del mismo al usuario, suscriptor o quien atendió la diligencia de revisión.

2. 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 se advirtiera la existencia de una presunta irregularidad, se deberá registrar en el Acta de Revisión.

A continuación se establecen las causales que determinan la existencia de irregularidad en el medidor y en aquellos servicios en el que se presenten las siguientes condiciones:

2.1 Por aumentar el diámetro de la acometida sin autorización de la empresa, se cobrará la diferencia de las tarifas de consumo entre los diámetros, por un período de cinco (5) meses.

2.2 Por fraude en las conexiones o aparatos de medición o control, las cuales nos permitimos relacionar a continuación:

- a) Talco perforado.
 - b) Imán instalado – visible.
 - c) Turbina con 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 de la turbina.
 - h) Agujas o diales desprendidos.
 - i) Medidor instalado al revés.
 - j) Cualquier otra irregularidad que perturbe, afecte, o imposibilite la medición del consumo en el predio donde se encuentra instalado el medidor.
 - k) Conexión en la acometida antes del medidor.
 - l) Derivación antes del medidor que se empalma después del medidor a la red interior de la vivienda.
 - m) Conexión desde la red de distribución de acueducto hacia el predio servido paralela a la acometida existente controlada.
 - n) Interconexión con predios vecinos, no objeto del contrato sustraído.
 - o) Irregularidad que permita el consumo, sin lugar a facturar el mismo. Por todo lo anterior, se cobrará la diferencia entre el consumo real y el registrado en el medidor, la cual será calculada con la tarifa de consumo según el estrato socioeconómico del inmueble, por un período de cinco (5) meses.
- 2.3 Por dañar o retirar el medidor, se cobrará el valor del consumo promedio normal, por el período de cinco (5) meses.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 18 de 31

2.4 Por reconexión no autorizada de un servicio suspendido, se cobrará el valor del consumo promedio normal por el período de cinco (5) meses.

2.5 Por utilización del servicio a través de una acometida fraudulenta, se cobrará el promedio de consumo del estrato socioeconómico en que se encuentre clasificado el inmueble, por el período de cinco (5) meses.

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 corresponden a los instalados previamente por la empresa, se procederá a verificar el medidor en el Banco de Ensayos del Laboratorio. Si se requiere el retiro del medidor para efectos de su revisión en el laboratorio, se consignará éste hecho en el Acta de Revisión, dejando constancia de las características y estado físico del mismo. Luego de retirado, se introducirá inmediatamente el aparato de medición en el elemento de seguridad del cual disponga **SEMSA S.A E.S.P.**, para así asegurar las condiciones de identidad, integridad, preservación y seguridad del mismo. Con dicho procedimiento se le garantiza al usuario la no intervención del aparato de medición hasta llegar al Banco de Ensayos. Posteriormente, se procederá a instalar un medidor provisional 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 el acta de Revisión se le indicará, si es posible, al usuario la fecha en que se adelantará la revisión técnica del medidor en el laboratorio, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado. En caso que la revisión no sea atendida por persona alguna, **SEMSA S.A E.S.P.**, procederá a sellar el medidor para evitar cualquier tipo de intervención e informará al usuario mediante comunicación escrita dirigida al predio la fecha en que se adelantará la revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado. Si el usuario no asiste o no designa a un representante, para que asista en la fecha indicada, se entenderá que existe omisión por parte de éste y dará derecho a **SEMSA S.A E.S.P.**, para adelantar la revisión sin su presencia, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo capaz, el cual deberá identificarse con nombre y cédula. En el evento en que se detecte una irregularidad, se dejará copia de esta acta y se enviará copia por correo al usuario. El procedimiento para practicar el ensayo, se efectuará atendiendo lo establecido en la Norma NTC 1063. 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, sin perjuicio de las otras sanciones que establezca la norma.

3.- Ensayo de Medidor en laboratorio: La revisión del medidor por el laboratorio debe adelantarse máximo en el término de treinta (30) días hábiles desde el momento de su retiro durante la visita. En la comunicación en la que la Empresa informe los resultados del análisis del laboratorio se incluirá la cotización del valor por concepto de suministro e instalación de medidor y el derecho que le asiste al usuario o suscriptor a reemplazarlo o repararlo por su cuenta. Si el suscriptor o usuario en uso de su derecho, decide reparar el medidor, o adquirirlo a quien a bien tenga, deberá entregarlo a la Empresa con el objeto de la calibración por parte de ésta. Una vez calibrado, se procederá a su instalación. El usuario o suscriptor dispondrán de un (1) período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor.

Vencido éste plazo, **SEMSA S.A E.S.P.**, procederá a instalar el nuevo medidor por cuenta del usuario o suscriptor, el cual le será facturado atendiendo lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, la Empresa deberá ofrecer financiamiento a los suscriptores residenciales de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de suministro e instalación, obra civil o reemplazo del aparato, plazo que deberá ser por lo menos de 3 años, dando libertad al usuario de pactar un período más corto, de conformidad con lo estipulado en el artículo 97 de la Ley 142 de 1994. Paralelamente a lo señalado, si como resultado de la revisión técnica del aparato de medida efectuada por el laboratorio, se detecta la existencia de posibles anomalías en las acometidas o aparatos de medición, la entidad prestadora deberá comunicar

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 19 de 31

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. Los costos en que incurra la empresa por concepto de envío al laboratorio y calibración del medidor, cuando la empresa determine la necesidad de su revisión como resultado de un procedimiento por presunta existencia de anomalías en el equipo de medida, serán a costa del usuario.

4.- Descargos: Una vez comunicado al usuario o suscriptor la iniciación de la investigación administrativa y formulación de Cargos respectivos, este podrá hacer uso de los descargos que considere.

El pliego de cargos deberá contener:

- a. Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa.
- b. Las cláusulas específicas del Contrato de Prestación de Servicios que han sido infringidas por parte del usuario con los hechos evidenciados en la inspección.
- c. La posible sanción que podría imponerse.
- d. Relación del material probatorio con el cual se inicia la actuación administrativa.
- e. Indicación del periodo probatorio y se decretará la práctica de las pruebas solicitadas, siempre que estas sean útiles, conducentes y pertinentes y las de oficio que considere necesarias.

El usuario o suscriptor podrá formular sus descargos personalmente o por intermedio de apoderado de forma verbal o escrita, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación, actuación en la que podrá aportar y solicitar la práctica de las pruebas que estime pertinentes y conducentes. En el evento en que los descargos se rindan de forma verbal, se dejará constancia de lo expresado por el suscriptor o usuario vinculado a la investigación, en acta que debe ser suscrita por quien atiende la diligencia, el usuario que comparezca o su apoderado y la persona que redacte el acta.

5.- Decisión y notificación: Transcurrida la etapa de pruebas, y habiéndose dado oportunidad a los interesados para ejercer su derecho a la defensa, **SEMSA S.A E.S.P.** adoptará su decisión, con base en el material probatorio recaudado.

En caso de probarse que el aparato de medición estaba registrando menos del consumo real del inmueble, la entidad prestadora podrá determinar el consumo a facturar, como recuperación del valor del agua dejada de facturar, en los términos contenidos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con la cláusula 27 del presente CSP. Si por el contrario, se determina que no existió anomalía o violación a cláusula alguna del CSP, se deberá proferir acto administrativo en el que se ordene archivar la actuación adelantada exonerando al usuario de responsabilidad.

En todo caso, cualquiera de las decisiones adoptadas deberá ser notificada en la forma prevista en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso, con la información correspondiente a los recursos procedentes.

6. Interposición de recursos: En el evento en que el usuario interponga los recursos ordinario pertinentes (reposición y en subsidio el de apelación), estos serán tramitados conforme lo señala el capítulo VII del Título VIII de la ley 142 de 1994.

La interposición de los recursos deberá hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación del acto administrativo censurado, acreditando el pago de las sumas de dinero que no son objeto de impugnación.

Lo anterior, en concordancia con el inciso 3º del artículo 154 y artículo 155 de la Ley 142 de 1994, así como del artículo 51 del Código Contencioso Administrativo.

El recurso de reposición será resuelto en sede de Empresa.

El recurso de apelación que deberá interponerse subsidiariamente se decidirá por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

De acuerdo con el artículo 52 y 53 del Código Contencioso Administrativo, si los recursos interpuestos no reúnen los requisitos de ley, **SEMSA S.A E.S.P.**, podrá rechazar los mismos.

7. Notificación de la decisión del recurso: Según el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, la notificación de la decisión del recurso debe realizarse de acuerdo con lo establecido en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo.

Posteriormente, el expediente será remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos para que se surta el recurso de apelación.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 20 de 31

Este trámite se regulará de acuerdo con los artículos 56 del Código Contencioso Administrativo y 159 de la Ley 142 de 1994.

8. - Firmeza de la decisión: Una vez en firme la decisión por medio de la cual se ordena facturar al usuario o suscriptor los consumos dejados de facturar, ésta será incluida en la facturación siguiente al periodo en el cual adquirió ejecutoriedad, debiendo el usuario cancelarla en la fecha que fije dicha factura, salvo que el usuario pague el monto respectivo una vez notificado y con anterioridad a que tal concepto sea incluido en la factura. De lo contrario la empresa procederá a la suspensión del servicio y podrá acudir a la jurisdicción ordinaria, para efectos de exigir ejecutivamente su pago.

Todo lo anterior de conformidad con el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia y la Circular No. 006 de 2007 emanada de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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, **SEMSA S.A E.S.P.** 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 no podrá exceder el una y media veces del interés bancario corriente certificado, por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura. (Artículo 1º Resolución CRA 400 DE 2006).

CLÁUSULA 30. - REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. SEMSA S.A E.S.P. 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. SEMSA S.A E.S.P. 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 **SEMSA S.A E.S.P.** en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en anexo 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 **SEMSA S.A E.S.P.** , La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA 33.- CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO. Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

CONDICIONES DE ACCESO: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015:

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 21 de 31

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. 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.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4° de este decreto.
5. 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.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

(Decreto 302 de 2000, art.7).

Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2 a 2.3.1.2.8 del Decreto 1077 de 2015, las cuales se aplicarán teniendo en cuenta el alcance de SEMSA S.A. E.S.P respecto a la administración y mantenimiento de las redes, estipuladas en el contrato de operación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado celebrado entre el municipio de Plato y La Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. – SEMSA S.A E.S.P.

Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8 a 2.3.1.3.2.3.17 del Decreto 1077 de 2015 al igual que los Procedimientos para instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008. Se tendrá en cuenta lo siguiente:

Características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos:

Diámetro: El diámetro mínimo de acometida que la empresa garantiza para el servicio de acueducto es 1/2 pulgadas; y para el servicio de alcantarillado es 2 pulgadas.

SEMSA S.A E.S.P establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 22 de 31

Unidad de acometida por usuario. **SEMSA S.A E.S.P** sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. SEMSA S.A E.S.P podrá exigir la Independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Cambio de localización de la acometida. Es atribución exclusiva de **SEMSA S.A E.S.P**, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario. Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a **SEMSA S.A E.S.P**, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil. Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cual porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciera así, el derecho al servicio quedara asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

De los medidores. Los suscriptores o usuarios adquirirán, instalarán, mantendrán y repararán los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y **SEMSA S.A E.S.P**, deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas que se citan a continuación. La entidad prestadora de los servicios públicos establecerá las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **SEMSA S.A E.S.P.**, podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Las especificaciones técnicas que deben cumplir los instrumentos de medición son: Clase metrológica: mínimo R80, Tipo: Velocidad, Diámetro: 1/2; 3/4, 1", 1 1/2": 2" pulgadas, Transmisión: mecánica o magnética. En todo caso, independientemente de su tipo o clasificación metrológica, los medidores deberán cumplir, por lo menos, con la norma técnica NTC 1063- 1 y la ISO 4064 o por las que las replacen.

De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por **SEMSA S.A E.S.P**, de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el contrato de operación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado celebrado entre el municipio de Plato y La Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. – SEMSA S.A E.S.P.

Para el caso de edificios de propiedad horizontal o con dominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual. **SEMSA S.A E.S.P** determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 23 de 31

mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

SEMSA S.A E.S.P ofrecerá financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación será de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, **SEMSA S.A E.S.P** podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control. **SEMSA S.A E.S.P** podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado. Cuando el medidor sea suministrado directamente por **SEMSA S.A E.S.P** se dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del periodo de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido **SEMSA S.A E.S.P**, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible.

De los medidores generales y de control. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes. Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

Medidores Para Grandes Consumidores No Residenciales. Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Medidores para multiusuarios. Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la entidad prestadora de los servicios públicos la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas **SEMSA S.A E.S.P** para la instalación de los mismos. **SEMSA S.A E.S.P**, podrá autorizar la Independización del servicio en el caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la Independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas.

Cambio de medidor. **SEMSA S.A E.S.P**, podrá cambiar el medidor cuando este no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a **SEMSA S.A E.S.P**, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses. Cuando a juicio **SEMSA S.A E.S.P** el medidor no registre adecuadamente el consumo, **SEMSA S.A E.S.P** podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente. En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si este reúne las características técnicas establecidas en este contrato de

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 24 de 31

condiciones uniformes, **SEMSA S.A E.S.P** deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor. En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, este será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de este en contrario.

Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de **SEMSA S.A E.S.P**. El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los términos del artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 26 de Mayo de 2015 “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Calibración de medidores. **SEMSA S.A E.S.P**, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuará directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades del sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

Instalación del medidor por primera vez. Es atribución de **SEMSA S.A E.S.P**, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato. En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en este Contrato de Servicios públicos. Para medidores de diámetro igual o superior a una y media (1½) pulgadas, la persona prestadora podrá calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

Retiro del medidor. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo 12 de la Resolución 413 de 2006. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla. Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejara constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa. En todo caso, el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado. El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la Resolución 413 de 2006. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 25 de 31

debidamente acreditado. El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. **SEMSA S.A E.S.P.** registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro. En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Iguales requisitos deberán cumplir los medidores provisionales.

Verificación de la condición metrológica de los medidores. **SEMSA S.A E.S.P.** definirá las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos. Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios. En los sistemas de información del catastro de medidores se dejara constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por **SEMSA S.A E.S.P.** cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo. Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos. Solo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015.

CLÁUSULA 34.- MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO. Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. **SEMSA S.A E.S.P.** podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público de alcantarillado.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

· Tipo: · Vertederos de placa fina o Canaleta Parshall.

CLÁUSULA 35.- CONDICIONES DE CALIDAD. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP son:

Calidad del agua: La calidad de agua potable suministrada por la persona prestadora cumplirá con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 'Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 26 de 31

de la Calidad del Agua para Consumo Humano' y lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007 'Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano' del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y el Ministerio de Protección Social. La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 'Por el cual se reglamente parcialmente el Título I de la ley 9 de 1979, así como el capítulo II del título VI - Parte III - Libro II del Decreto - Ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones' Modificado por el Decreto 4728 de 2010 y la reglamentación que el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial expida para su efecto y cumplir con lo determinado en la resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible "Por el cual se establecen los parámetros y valores límites máximos posibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones.

Continuidad: La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas al día y en caso de que se presenten niveles de continuidad inferior **SEMSA S.A E.S.P.** establecerá metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar del servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare y se consignarán tales metas en la modificación que se haga al presente contrato. Además, en casos de emergencia o de mantenimiento que afecten la continuidad y/o la calidad del servicio, la persona prestadora, operará el plan de contingencia dispuesto para tal fin.

Presión Mínima. La presión mínima se define con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare. El siguiente cuadro especifica las presiones mínimas del sistema en la RED de distribución, conforme a lo establecido en el reglamento Técnico del Sector Agua Potable y Saneamiento básico RAS.

Nivel de complejidad	Presión mínima (kPa)	Presión mínima (metros)
ALTO	147,2	15 m.c.a

**CAPÍTULO VI
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

CLÁUSULA 36. - 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.

SEMSA S.A E.S.P. no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 37. PROCEDENCIA. - Las peticiones se presentarán en las instalaciones de **SEMSA S.A E.S.P.** en las oficinas 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 38. - REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen, en este caso **SEMSA S.A E.S.P.**
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.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –

Página 27 de 31

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 39. -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 40. -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 41. - 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 42. - RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligantes, utilizando amenazas, improperios, 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 43. - 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 sanción que realice **SEMSA S.A E.S.P.** proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

Acueducto, Alcantarillado y Aseo**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –**

Página 28 de 31

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que **SEMSA S.A E.S.P.** ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Atención al Cliente de la empresa.

Los funcionarios encargados de resolverlos serán los gerentes, los abogados de la Oficina Jurídica y de Legal Comercial de la empresa **SEMSA S.A E.S.P.**

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. **SEMSA S.A E.S.P.** 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. **SEMSA S.A E.S.P.** no exigirá la cancelación de la factura como requisito para tender 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 (5) 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. **SEMSA S.A E.S.P.** deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

CLÁUSULA 44. - 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 quince (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 setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad **SEMSA S.A E.S.P.** reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, 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 45. - 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. SEMSA S.A E.S.P. 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**

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –

Página 29 de 31

CLÁUSULA 46. - MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de **SEMSA S.A E.S.P.** 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.
 - c. 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 **SEMSA S.A E.S.P.** dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 47. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, **SEMSA S.A E.S.P.** 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 **SEMSA S.A E.S.P.** y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite **SEMSA S.A E.S.P.**, 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 un lugar público de las oficinas de **SEMSA S.A E.S.P.**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si **SEMSA S.A E.S.P.** 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 **SEMSA S.A E.S.P.** o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a **SEMSA S.A E.S.P.** 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.
- c) Por el no pago oportuno en la fecha que **SEMSA S.A E.S.P.** señale para el corte del servicio.
- d) 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 **SEMSA S.A E.S.P.**
- e) Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- f) 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 empresa.
- g) 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 **SEMSA S.A E.S.P.**:

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –

Página 30 de 31

- 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. **SEMSA S.A E.S.P.** 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 48. - 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, **SEMSA S.A E.S.P.** 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. **SEMSA S.A E.S.P.** podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario.

Igualmente, **SEMSA S.A E.S.P.** podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 49. - 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 **SEMSA S.A E.S.P.** 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 50. - 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 contrapropuesta del caso. Si **SEMSA S.A E.S.P.** 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 este 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 51. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre **SEMSA S.A E.S.P.** 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 en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, es decir, Plato, y el proceso no deberá durar más de seis meses. Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –SEMSA S.A E.S.P. –

Página 31 de 31

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 hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de **SEMSA S.A E.S.P.** el día primero (1º) de febrero de 2.018.



NELSON EDUARDO GUZMAN VILLEGAS
Representante Legal
SEMSA S.A E.S.P.