

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS BASICOS DE COLOMBIA,
SERBACOL S.A E.S.P.****CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, CCU, PARA LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.****Contenido**

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES	4
CLÁUSULA 1. OBJETO	4
CLAUSULA 2. PARTES.....	4
CLÁUSULA 3. SOLIDARIDAD.....	4
CLÁUSULA 4. REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS	4
CLAUSULA 5. VIGENCIA.	4
CAPITULO II: DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES	4
Cláusula 6. DERECHOS DE LAS PARTES	4
CLÁUSULA 7. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.....	4
CLÁUSULA 8. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.....	6
CLÁUSULA 9. DERECHOS DE SERBACOL S.A. ESP.....	7
CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DE SERBACOL S.A ESP.	7
CAPITULO III: CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	9
CLAUSULA 11. DEFINICIONES.	9
CLÁUSULA 12. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	12
CLÁUSULA 13. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.	12
CLÁUSULA 14. SOLICITUD DEL SERVICIO.	12
CLÁUSULA 15. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS	13
CLÁUSULA 16. PERFECCIONAMIENTO.....	13
CLÁUSULA 17. PUBLICIDAD.	13
CAPÍTULO IV: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	14
CLÁUSULA 18. CONDICIONES TÉCNICAS DE ACUEDUCTO.....	14
CLÁUSULA 19. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.....	14
CLÁUSULA 20. CONDICIONES DE CALIDAD.....	14
CAPITULO V: FACTURACION.....	14
CLÁUSULA 21. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.....	14
CLÁUSULA 22. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS.....	15
CLÁUSULA 23. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.	15
CLÁUSULA 24. PERÍODO DE FACTURACIÓN.	15
CLÁUSULA 25. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.	16
CLÁUSULA 26. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.....	16
CLAUSULA 27. RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	16
CLÁUSULA 28. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN EN UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS, PARCELACIONES Y EDIFICIOS.	16
CLÁUSULA 29. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA.	17
CLÁUSULA 30. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.....	17
CAPITULO VI: SUSPENSIÓN, CORTE, REINSTALACION Y/O RECONEXIÓN DEL SERVICIO.....	17

CLÁUSULA 31. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	17
CLÁUSULA 32. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.....	18
CLÁUSULA 33. PROCEDIMIENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	18
CLÁUSULA 34. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	19
CLÁUSULA 35. MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS.....	19
CLÁUSULA 36. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.	19
CAPÍTULO VII: PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS, PQR's.....	20
CLÁUSULA 37. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	20
CLÁUSULA 38. PROCEDENCIA.....	20
CLÁUSULA 39. REQUISITOS DE LAS PETICIONES.....	20
CLÁUSULA 40. DE PETICIONES VERBALES Y SU DECISIÓN	21
CLÁUSULA 41. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ADICIONAL	21
CLÁUSULA 42. PETICIONES INCOMPLETAS.....	21
CLÁUSULA 43. RECHAZO DE LAS PETICIONES.....	21
CLÁUSULA 44. RECURSOS Y TERMINOS PARA RESOLVER.....	21
CLÁUSULA 45. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	22
CLÁUSULA 46. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.	22
CAPITULO VIII: MODIFICACIONES Y TERMINACION DEL CONTRATO.	22
CLÁUSULA 47. MODIFICACIONES.	22
CLÁUSULA 48 TERMINACIÓN DEL CONTRATO.	23
CLÁUSULA 49. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	24
CLÁUSULA 50. CESIÓN DEL CONTRATO.....	24
CAPITULO IX. DISPOSICIONES FINALES.....	24
CLAÚSULA 51. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	24
Cláusula 52. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.....	24
CLÁUSULA 53. LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP.....	24
CLÁUSULA 54. REGLAS ESPECIALES PARA LA LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP EN PROCESOS POLICIVOS DE LANZAMIENTO POR OCUPACIÓN DE HECHO.	24
CLÁUSULA 55. LIBERACIÓN DEFINITIVA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CSP.	25
CLÁUSULA 56. FORMA DE ACREDITAR LA CAUSAL CONSTITUTIVA DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES ANTE SERBACOL S.A. ESP	25
CLÁUSULA 57. ACCION PENAL POR EL USO INDEBIDO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.....	25
CLÁUSULA 58. GARANTÍAS EXIGIBLES.....	25
CLÁUSULA 59. ACUERDOS ESPECIALES.	25
CLÁUSULA 60. CLAUSULAS ADICIONALES.	26
CLÁUSULA 61. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	26
CLÁUSULA 62. DOMICILIO CONTRACTUAL	26
CAPÍTULO X: ANEXOS.....	27
ANEXO I: AREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO – APS.	27
CLAUSULA 63. APS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:.....	27

ANEXO II: ANEXO TECNICO. 27

 CLAUSULA 64. ANEXO TÉCNICO 27

ANEXO III: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DETECCIÓN, EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE ANOMALÍAS
Y/O IRREGULARIDADES CONDUCENTES A LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR
USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO 36

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS BÁSICOS DE COLOMBIA,
SERBACOL S.A E.S.P.****CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, CCU, PARA LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.****CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES.**

La Ley 142 de 1994, en el artículo 128 definió el contrato de condiciones uniformes, en adelante CCU, como *“un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados”*

CLÁUSULA 1. OBJETO. El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que SERBACOL S.A. E.S.P. se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, ubicado dentro de la zona en la que SERBACOL SA. E.S.P. ha indicado en el Anexo Técnico que presta los servicios, en especial en la Urbanización Ciudad del Campo, ubicada en la zona rural del Municipio de Palmira, Valle del Cauca, Corregimiento de Juanchito, siempre que las condiciones técnicas y financieras de la empresa lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad y la regulación vigente.

CLAUSULA 2. PARTES. Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la empresa SERBACOL S.A. ESP y el suscriptor y/o usuario del servicio.

CLÁUSULA 3. SOLIDARIDAD. El, o los, propietario(s) del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, o poseedores del inmueble a cualquier título, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos, CSP.

CLÁUSULA 4. REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Este contrato de servicios públicos domiciliarios 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, CRA, en especial por lo señalado en la Resolución CRA 825 de 2017 y las que la modifique, reforme o adicione, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa y regulación que se entiende incorporada al presente Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios, CSP. Con todo, en caso de conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán las especiales.

PARAGRAFO. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad y la regulación vigente aplicable a este tipo de contratos.

CLAUSULA 5. VIGENCIA. El contrato de servicios públicos domiciliarios se celebra a término indefinido. No obstante, el suscriptor podrá cambiar el operador del servicio de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994 y en el Decreto 1077 de 2015.

CAPITULO II: DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Cláusula 6. DERECHOS DE LAS PARTES. Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

CLÁUSULA 7. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por SERBACOL S.A. ESP.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y a ejercer el derecho de contradicción.
3. A no ser discriminado por SERBACOL S.A. ESP y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado de manera clara y oportuna de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
8. A la medición de sus consumos reales. La medición de los consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
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 los trámites adelantados ante SERBACOL S.A. ESP, en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa, de documentos contenidos en ellos.
12. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando SERBACOL S.A. ESP aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por SERBACOL S.A. ESP al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen tal acción previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
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 lo establecido en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
18. 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.
19. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
20. A presentar peticiones, quejas y recursos, PQR's, relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna, congruente y de fondo, de acuerdo con la normatividad vigente.
21. 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.
22. La factura de servicios públicos domiciliarios podrá recibirse de forma digital previa autorización escrita del suscriptor y/o usuario.
23. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe 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.
24. A que le sea devuelto el equipo de medida cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio, a petición del interesado en un término no mayor de un (1) años.
25. A solicitar a SERBACOL S.A. ESP, 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 del personal técnico, caso en el cual los costos corren a cargo del suscriptor y/o usuario.
26. 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, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
27. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de acometida, a recibir de SERBACOL S.A. ESP, 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.
28. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
29. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
30. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible, de acuerdo con lo señalado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
31. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago de manera oportuna.
32. A que SERBACOL S.A. ESP mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho a la protección de los mismos, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las normas que la modifique, adicione o reemplace.
33. A que SERBACOL S.A. ESP, no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
34. 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.
35. En el evento que el suscriptor y/o usuario presente un atraso mayor de DOS (2) meses en el pago de sus facturas, podrá acercarse a la oficina administrativa de la empresa para realizar un compromiso de pago el cual será respaldado con un pagaré.

PARÁGRAFO. Para hacer efectiva la asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 27 de la presente cláusula, SERBACOL S.A. ESP deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de TRES (3) días.

Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente Parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico de su consideración, a su costo.

CLÁUSULA 8. 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, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para SERBACOL S.A. ESP o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a SERBACOL S.A. ESP sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios 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. Informar a SERBACOL S.A. E.S.P sobre cualquier modificación, división, aumento de la unidad a la cual se le presta el servicio, para que SERBACOL S.A. E.S.P evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran o realizar los ajustes tarifarios a que haya lugar.
4. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por SERBACOL S.A. E.S.P en el anexo técnico del presente contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo previsto en los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994. Igualmente reparar y reemplazar dichos instrumentos para medir los consumos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, SERBACOL S.A. E.S.P podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
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 obligación.
6. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare, y de acuerdo con los términos y condiciones, así como las trifas determinadas por SERBACOL S.A. ESP.
7. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
8. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el SERBACOL S.A. ESP o permitir la instalación del mismo.
9. 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 SERBACOL S.A. ESP, a la mayor brevedad.
10. Solicitar la factura a SERBACOL S.A. ESP cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
11. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que SERBACOL S.A. ESP no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
12. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar, realizada de acuerdo con la normatividad y la regulación vigente.
13. 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 eventos que señale SERBACOL S.A. ESP en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
14. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra SERBACOL S.A. ESP y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
15. Permitir a SERBACOL S.A. ESP el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
16. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que SERBACOL S.A.ESP estime necesarias, para la correcta utilización del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
17. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
18. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que SERBACOL S.A.ESP tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
19. Presentar a SERBACOL S.A.ESP la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
20. Instalar en la parte externa del predio en un lugar de fácil acceso, la(s) caja(s) de inspección y/o punto(s) de control que permitan a SERBACOL S.A. ESP efectuar las caracterizaciones de vertimientos al alcantarillado y la medición de los volúmenes de descarga.
21. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, tales como los usuarios industriales, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo y permitir a SERBACOL S.A. ESP realizar las mediciones y caracterizaciones que ésta requiera, con el fin de verificar la cantidad y calidad de los vertimientos a la red, así como para cobrar las tasas ambientales a que haya lugar al suscriptor y/o usuario especial de alcantarillado.

22. Para aquellos suscriptores y/o usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado, deberán contar con una estructura de medición de los vertimientos o de aforo a la red, ubicada en zona pública de fácil acceso para su lectura y cobro respectivamente. Dicha cajilla deberá ser construida de conformidad con las características definidas por SERBACOL S.A. ESP y el costo de su construcción o la modificación de su ubicación, deberá ser asumida por el suscriptor y/o usuario.
23. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios 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 determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
24. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas, irregulares, o sin autorización de SERBACOL S.A. ESP, de servicios públicos.
25. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
26. Aceptar la solicitud que haga SERBACOL S.A. ESP respecto de la reubicación del medidor y la acometida, cuando ésta se encuentre en un sitio de difícil acceso para la ejecución de las actividades propias de la empresa, asumiendo el suscriptor y/o usuario el costo que implique la realización de la obra.
27. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de SERBACOL S.A. ESP, 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. las acciones señaladas se deberán adelantar cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a UN (1) periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario, en cuyo caso el valor de las obras se facturará directamente.
28. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
29. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas del servicio sin autorización de SERBACOL S.A. ESP.
30. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
31. Informar a SERBACOL S.A. ESP el cambio de uso del servicio de comercial a residencial o de residencial a comercial; de igual forma en caso de que se requiera cualquier cambio de uso en general.

CLÁUSULA 9. DERECHOS DE SERBACOL S.A. ESP. Se entienden incorporados en el Contrato de Servicios Públicos, CSP, los derechos que en favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagren la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios, la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados conforme a la normatividad y la regulación vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente, así como las previsiones del presente contrato, respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio con base en lo dispuesto en la ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para su verificación. En caso de retiro del medido, SERBACOL S.A. ESP., 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 medidas de suspensión y corte por incumplimiento de las previsiones del contrato de servicios públicos por parte del suscriptor y/o usuario. así como el cobro de interés moratorios por pago tardío de las facturas entregadas oportunamente por parte de SERBACOL S.A. ESP.
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 públicos de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad y la regulación vigente.
7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio prestado por la vía ordinaria en casos de no pago de las sumas facturadas.
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, para lo cual se prevé en el Anexo 3 la forma de estimarlos.
10. Denunciar ante las autoridades competentes por la presunta comisión del delito penal de defraudación de fluidos a las acometidas y redes públicas, cuando hubiere lugar a ello.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible y/o necesario.

CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DE SERBACOL S.A. ESP. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de SERBACOL S.A. E.S.P, las siguientes:

- a) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, 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 SERBACOL S.A. E.S.P, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico.
- b) Iniciar la prestación de los servicios, una vez se hubieren realizado los aportes de conexión, si fuere el caso. En este último evento, SERBACOL S.A. E.S.P otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

- c) Medir los consumos generados en el inmueble o en su defecto, facturar el servicio con base en el consumo promedio cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
- d) Medir los vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
- e) Garantizar la presión mínima en la red de conformidad con la exigido en la Resolución No. 0330 de 2017, RAS, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adiciones o aclare.
- f) Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
- g) Investigar de oficio, al momento de preparar las facturas, conforme lo señala la Ley 142 de 1994, las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.
- h) Prestar asesoría al suscriptor y/o usuario, cuando este lo solicite, en el caso de desviaciones significativas del consumo, con el fin de detectar el sitio y la causa de las fugas imperceptibles de agua potable 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.
- i) Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los NOVENTA (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.
- j) Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente, de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de CINCO (5) meses de haber entregado las facturas, SERBACOL 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, se tomará como fecha de entrega la factura aquella señalada para el primer vencimiento.
- k) Discriminar en la factura, cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
- l) Entregar oportunamente las facturas al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
- m) Entregar las facturas de servicios públicos también de forma digital cuando el suscriptor y/o usuario lo autorice expresamente; o de manera electrónica cuando lo ordene la autoridad competente para ello.
- n) 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.
- o) Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente, en especial en la Resolución CRA 659 de 2013, o la norma que la modifique, adiciones o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
12. Restablecer el servicio cuando este haya 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/o reconexión y se hayan satisfecho las demás medidas a que se refiere el Anexo No. 3, del presente CSP, en un término no superior a VEINTICUATRO (24) horas para el evento de suspensión, y CINCO (5) días hábiles en caso de corte del servicio. Se aplicará según lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012 o la norma que lo complementa, reemplace o sustituya.
13. 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.
14. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o contruidos por SERBACOL S.A. E.S.P, la cual no podrá ser inferior a TRES (3) años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y sus decretos reglamentarios, así como el Decreto 302 de 2000.
15. Informar a los suscriptores y/o usuarios 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 SERBACOL S.A. E.S.P.
16. Suministrar identificación a los funcionarios y/o demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicha identificación contendrá, como mínimo: nombre, documento de identidad, cargo actual y foto reciente de la persona.
17. 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.
18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por SERBACOL S.A. ESP que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. SERBACOL S.A. ESP deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
20. Respetar y acatar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Contrato de Prestación de Servicios y las demás normas que le sean aplicables.
21. En caso de reemplazo del equipo de medición, SERBACOL 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 el equipo de medida en el mercado, bajo los términos consagrados en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 o en las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.
22. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
 23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
 24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
 25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
 26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión de los equipos de medida.
 27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC, o por la entidad competente.
 28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los TRES (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
 29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
 30. 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 SERBACOL S.A. ESP. Cuando SERBACOL S.A. ESP opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
 31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. 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 (5) períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos CINCO (5) períodos.
 32. 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.
 33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
 34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo señalado en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, RAS.
 35. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
 36. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.
 37. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito del mismo.
 38. 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 del 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 Regulado, POIR.

CAPITULO III: CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

CLAUSULA 11. DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, en especial los Decreto Números 302 de 2000 y 229 de 2002, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, y el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico contenido en la Resolución No. 330 del 8 de junio de 2017, así como las normas que las adicionen, modifiquen, deroguen, complementen o desarrollen, relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

ACOMETIDA DE ACUEDUCTO: Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste. (Artículo 3.1 Decreto 229/2002).

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector. (Artículo 3.2 Decreto 229/2002).

ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Artículo 3.3 Decreto 229/2002).

ASENTAMIENTO SUBNORMAL. Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. (Artículo 3.4 Decreto 229/2002).

CÁMARA DEL REGISTRO: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios. (Artículo 3.5 Decreto 229/2002).

CAJA DE INSPECCIÓN: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular. (Artículo 3.6 Decreto 229/2002).

CONEXIÓN TEMPORAL: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente. (Artículo 3.7 Decreto 229/2002).

CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida (Artículo 3.9 Decreto 229/2002).

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, CCU: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. (Ley 142 de 1994, artículo 128).

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CSP: Es un acuerdo por el cual una entidad prestadora de servicios públicos se compromete a prestar un determinado servicio público domiciliario, a un suscriptor actual o potencial, a cambio de un precio en dinero, denominado tarifa.

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.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS. (Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005.) El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes. (Ley 599 de 2000).

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 M³).
- b) Sesenta y Cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio menor a cuarenta metros cúbicos (40 M³)
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse fuera de esos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Mientras se establece la causa de desviación del consumo, SERBACOL S.A ESP., determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO: En zonas donde exista estacionalidad de consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. (Artículo 1.3.20.6 Resolución CRA 151 de 2001).

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que SERBACOL S.A. ESP entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo

con las normas del Derecho Civil y Comercial. La forma de la factura obedecerá a las disposiciones que en tal materia expida la autoridad competente, pudiendo ser: física, digital o electrónica.

FACTURACIÓN A PEQUEÑOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E INDUSTRIALES CONEXOS A LAS VIVIENDAS. Para efectos de la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales industriales conexos a la vivienda con una acometida de conexión de acueducto no superior a media pulgada (1/2") (Resolución CRA 151 de 2001, Artículo 2.4.1.2; Decreto 394 de 1987, artículo 3, Parágrafo).

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Incumplimiento por parte de SERBACOL S.A. ESP 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, CRA.

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, detectables solamente mediante instrumentos apropiados, tales como geófonos. (Artículo 3.13 Decreto 229/2002).

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. (Artículo 3.14 Decreto 229/2002).

INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Nuevas acometidas que autoriza SERBACOL S.A. E.S.P para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes. (Artículo 3.16 Decreto 229/2002).

RECONEXIÓN: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados por causas atribuibles al suscriptor y/o usuario.

Red de distribución de acueducto: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias. (Artículo 3.29 Decreto 229/2002).

RED DE ALCANTARILLADO: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. (Artículo 3.30 Decreto 229/2002)

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Artículo 14.16 Ley 142 1994).

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

SERVICIO COMERCIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Artículo 3.35 del Decreto 229/2002)

SERVICIO ESPECIAL: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de SERBACOL S.A ESP, autorizando dicho servicio. (Artículo 3.37 del Decreto 229/2002)

SERVICIO INDUSTRIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden. (Artículo 3.38 del Decreto 229/2002)

SERVICIO OFICIAL: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. (Artículo 3.39 del Decreto 229/2002).

SERVICIO RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. (Artículo 3.36 del Decreto 229/2002)

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO: Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, también forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. (Artículo 3.40 Decreto 229/2002).

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. También forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. (Artículo 3.41 Decreto 229/2002).

SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. (Artículo 14.29 ley 142 de 1994). De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se celebra el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (artículo 14.31 ley 142 de 1994).

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora. (artículo 14.32 ley 142 de 1994).

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: 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.

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor. (Artículo 14.33 ley 142 de 1994).

USUARIOS ESPECIALES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO: Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente. (Artículo 3.49 Decreto 302/2000).

CLÁUSULA 12. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El Área de Prestación de los Servicios, APS, de acueducto y alcantarillado aplica en la Urbanización Ciudad del Campo, ubicada en la zona rural del Municipio de Palmira, Valle del Cauca, Corregimiento de Juanchito, que se identifica según la gráfica No. 1 del Anexo 1.

CLÁUSULA 13. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. SERBACOL S.A. E.S.P. está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas: primera y catorce de este documento.

CLÁUSULA 14. SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de SERBACOL 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 presentarse la solicitud de servicio por parte del suscriptor y/o usuario potencial, el funcionario de SERBACOL S.A. E.S.P. verificará si la información aportada y el inmueble cumplen con las condiciones previstas por SERBACOL S.A. E.S.P., al respecto. Dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formato preparado para ese efecto. Los formatos se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios potenciales.

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.

El suscriptor y/o usuario potencial que solicite recibir la prestación de los servicios de Acueducto y/o Alcantarillado en un inmueble que no sea de su propiedad, deberá garantizar el cumplimiento legal de lo dispuesto en el artículo 134 de la Ley 142 de 1994.

SERBACOL 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.

SERBACOL 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 SERBACOL 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.

La solicitud de servicio debe incluir, como mínimo, los siguientes datos:

- Fecha de solicitud.
- Nombre suscriptor y/o usuario potencial.
- Indicación de la calidad en la que actúa el solicitante. (Propietario, arrendatario, tenedor o poseedor).
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o NIT.
- Dirección del predio. En caso de predios Rurales, debe adjuntarse el respectivo plano de ubicación.
- Dirección del propietario.
- Número Telefónico de contacto.
- Correo electrónico personal.

PARÁGRAFO 1. Si el suscriptor y/o usuario potencial es persona jurídica, la solicitud de servicio la debe firmar el Representante Legal, anexando Certificado de Existencia y Representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con vigencia no mayor de UN (1) mes, además de la fotocopia de la cédula de ciudadanía.

PARÁGRAFO 2. Si la solicitud de servicio es firmada por una persona autorizada debe anexar original de la autorización y fotocopia de la cédula de ciudadanía del suscriptor potencial y de la persona autorizada.

PARÁGRAFO 3. Cuando se trate de instalaciones de servicios en pisos, o locaciones, superiores al segundo, se requiere presentar diseño hidrosanitario, así como la respectiva autorización de construcción expedida por la Curaduría Urbana.

CLÁUSULA 15. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa de acueducto y alcantarillado será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

SERBACOL S.A. ESP está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

PARÁGRAFO 1. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de SERBACOL S.A E.S.P., esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de SERBACOL S.A E.S.P., y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

PARAGRAFO 2. Las cámaras o cajillas se deberán instalar de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas por la empresa y serán ubicadas en un lugar que permita su acceso y lectura de manera conveniente. La modificación del lugar de ubicación de las cajillas será por cuenta del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 16. PERFECCIONAMIENTO. El CSP se perfecciona cuando SERBACOL 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, o parte de él, solicita recibir allí el servicio, siempre y cuando el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por SERBACOL 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 17. PUBLICIDAD. El CSP será objeto de publicidad por parte de SERBACOL S.A. E.S.P para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, a través de los siguientes medios:

1. Entrega de copias del contrato, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. Difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión.
3. En todo caso, SERBACOL S.A. E.S.P, dispondrá en las oficinas donde se atiende a los usuarios, dar ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

4. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

PARÁGRAFO 1. El presente CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, SERBACOL S.A. E.S.P. llevará un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

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

PARÁGRAFO 3. Así mismo, SERBACOL S.A. E.S.P. dispondrá, a través de su página web, un link para que los usuarios accedan a la descarga del mismo de manera gratuita.

CAPÍTULO IV: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

CLÁUSULA 18. CONDICIONES TÉCNICAS DE 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, que se desarrollan en el ANEXO II, Técnico, 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.
- 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.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17, se aplicará lo establecido para el efecto en el Decreto 1077 de 2015.
- 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.

CLÁUSULA 19. 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. SERBACOL 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 domiciliario de alcantarillado.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las tecnologías que para el efecto defina la autoridad competente.

CLÁUSULA 20. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1. La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que lo modifique, adicione o aclare.
2. La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o el que lo modifique, adicione o aclare. Una vez sea detectado con base a las caracterizaciones que presenten los suscriptores y/o usuarios del servicio de alcantarillado los incumplimientos, estos serán reportados inmediatamente a la Autoridad Ambiente local competente que tenga jurisdicción sobre el área donde se ubique el suscriptor y/o usuario entregando la información pertinente, para que esta tome las medidas a que haya lugar.
3. La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas
4. La presión mínima se debe definir con base en la Resolución 0330 de 2017, RAS, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

CAPÍTULO V: FACTURACION.

CLÁUSULA 21. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN. La factura expedida por SERBACOL S.A. E.S.P. incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP. El servicio de acueducto no

podrá pagarse con independencia del servicio público de alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante SERBACOL S.A. ESP del servicio de alcantarillado.

CLÁUSULA 22. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida SERBACOL S.A. ESP deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de SERBACOL S.A. E.S.P., como empresa 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. También podrá incluirse una dirección electrónica para los casos de facturación digital y/o facturación electrónica.
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 y de vertimientos, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión si es pertinente, así como los demás cobros autorizados por la legislación y la regulación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los TRES (3) períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y SEIS (6) periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.
13. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de tasas ambientales para acueducto y alcantarillado, cuando haya lugar,

PARÁGRAFO 1. Adicionalmente, en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

PARÁGRAFO 2. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, SERBACOL S.A. ESP, podrá ajustar su periodo de facturación en el tiempo. 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 23. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que SERBACOL S.A. E.S.P. tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

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

PARÁGRAFO 1. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta y los intereses aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma adeudada por ambos servicios.

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, SERBACOL 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 medidas aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

CLÁUSULA 24. PERÍODO DE FACTURACIÓN. 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 pago. La periodicidad en la entrega de la factura será mensual.

PARÁGRAFO. En caso de ser necesario, para la adecuada facturación del servicio prestado, SERBACOL S.A. ESP, podrá ajustar sus periodos 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.

PARÁGRAFO. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, SERBACOL 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 25. 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. No obstante, la facturación podrá entregarse de manera digital en la dirección electrónica registrada en la empresa por el suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 26. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante UN (1) periodo de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, la empresa podrá establecer dichos consumos utilizando alguna de las opciones siguientes:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos TRES (3) periodos de facturación, cuando es bimestral, o SEIS (6) periodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. Con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos TRES (3) periodos de facturación, cuando es bimestral o SEIS (6) periodos 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. 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, este se estimará con base en las mediciones del servicio de acueducto, más el consumo de fuentes alternas, si las hubiere. Igualmente, podrá estimarse con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARÁGRAFO 2°. Habrá también lugar a determinar el consumo de UN (1) periodo con base en los de periodos anteriores o en los de suscriptores y/o usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. SERBACOL S.A. ESP está en la obligación de ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el suscriptor y/o usuario tendrá un plazo de DOS (2) meses para remediarlas. Durante este tiempo SERBACOL S.A. ESP cobrará el consumo promedio de los últimos SEIS (6) meses. Transcurrido este periodo SERBACOL S.A. ESP cobrará el consumo medido.

PARÁGRAFO 3°. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micro medición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en esta.

CLÁUSULA 27. RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. Con fundamento en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994, SERBACOL S.A. E.S.P hará efectiva la presente medida tendiente a recuperar consumos dejados de facturar de acueducto y alcantarillado, utilizados por el suscriptor y/o usuario cuando se evidencie alguna irregularidad o anomalía sobre la acometida o equipo de medida que originan consumos de acueducto y alcantarillado dejados de facturar.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, SERBACOL S.A. E.S.P., no podrá cobrar bienes y o servicios que no se facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en los que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

La actuación administrativa que inicie SERBACOL S.A. E.S.P, tendiente a recuperar consumos de acueducto y alcantarillado dejados de facturar, se hará conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o la norma que lo modifique, sustituya o derogue, respetando en todo momento el Debido Proceso.

CLÁUSULA 28. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN EN UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS, PARCELACIONES Y EDIFICIOS. En las unidades inmobiliarias cerradas, loteos, parcelaciones y edificios dotados de bienes comunes que incluyan instalaciones hidráulicas y/o tanques de almacenamiento comunes para dos o más unidades habitacionales o no residenciales, se deberá instalar un medidor general totalizador para efectos de la medición y facturación.

También deberán existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman la unidad Inmobiliaria cerrada, parcelación, loteo o el edificio. La diferencia que arroje el volumen registrado por el medidor general y el resultado de la sumatoria de los consumos registrados por todos los medidores individuales de cada una de las unidades habitacionales, será el correspondiente al consumo de agua de las zonas comunes, el cual forma parte de las expensas comunes necesarias.

En aquellos casos en que los usuarios expresamente así lo soliciten, SERBACOL S.A. E.S.P. podrá proceder a la facturación del consumo de las zonas comunes de forma tal que el mismo se distribuya entre todos los copropietarios en razón al coeficiente de copropiedad, es decir, se facture a cada usuario individual que es parte de la copropiedad.

PARÁGRAFO: En el caso que exista medidor individual que mida parcialmente las zonas comunes de la Unidad Inmobiliaria Cerrada o Edificio, el volumen registrado por éste medidor hará parte de la diferencia obtenida para las zonas o áreas comunes

CLÁUSULA 29. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA. La factura expedida por SERBACOL S.A. E.S.P., prestará mérito ejecutivo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y en las normas del derecho comercial y civil, sin perjuicio de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar. Por lo tanto, las deudas derivadas del CSP podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes.

CLÁUSULA 30. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las facturas que se emitan en desarrollo de este contrato deben ser pagadas en forma conjunta; y las medidas aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y demás costos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas y en los sitios autorizados por SERBACOL S.A. E.S.P para recibir dichos pagos, los cuales se comunicarán a los usuarios en la misma factura de cobro o mediante volantes anexos. Todo suscriptor o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada.

PARÁGRAFO. Al cabo de CINCO (5) meses de haber entregado las facturas SERBACOL S.A. E.S.P., no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CAPITULO VI: SUSPENSIÓN, CORTE, REINSTALACION Y/O RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

CLÁUSULA 31. 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 SERBACOL S.A. E.S.P y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita SERBACOL 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 una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de CINCO (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si SERBACOL S.A. E.S.P no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. Suspensión en interés del Servicio: SERBACOL S.A. E.S.P podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

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

1. No efectuar el pago antes de la fecha señalada en la factura, sin que ésta exceda en todo caso de DOS (2) periodos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto con anterioridad, en virtud de lo contenido en el artículo 140 de la ley 142 de 1994.
- b) Hacer conexiones irregulares o sin autorización de SERBACOL S.A. E.S.P.;

- c) 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 SERBACOL S.A. E.S.P;
- d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de SERBACOL S.A. E.S.P;
- e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio;
- f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos;
- g) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete;
- h) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada;
- i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios;
- j) Impedir a los funcionarios autorizados por SERBACOL 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 hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 15 de la cláusula decima de este contrato;
- k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de SERBACOL S.A. E.S.P por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;
- l) Conectar equipos sin la autorización de SERBACOL S.A. E.S.P., a las acometidas externas;
- m) Efectuar, sin autorización de SERBACOL 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) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por SERBACOL S.A. E.S.P con cualquier otra fuente de agua.
- q) Las demás previstas en las normas vigentes y concordantes.

PARÁGRAFO. En caso de suspensión del servicio, SERBACOL S.A. E.S.P dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 32. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario por falta de pago, cuando SERBACOL 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 atendiendo los plazos a tal efecto establece la ley.

Si SERBACOL 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 suscriptor y/o usuario, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA 33. PROCEDIMIENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Para suspender el servicio, SERBACOL S.A. E.S.P deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

En caso que haya o no suspensión, SERBACOL S.A. E.S.P., podrá ejercer todos sus derechos que las leyes y este CSP le conceden para el evento del incumplimiento. SERBACOL S.A. E.S.P., está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio, cuando estos hayan sido motivados por incumplimiento del suscriptor y/o usuario a las condiciones del presente CSP. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

CLÁUSULA 34. 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 SERBACOL S.A. E.S.P. incurra, así como las medidas a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo VI del presente Contrato.

De conformidad con el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012, o la norma que lo remplace o sustituya, la reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las VEINTICUATRO (24) horas siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, SERBACOL S.A. E.S.P., se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CLÁUSULA 35. MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS. SERBACOL S.A. E.S.P., previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas de suspensión, corte, intereses moratorios y recuperación de consumos dejados de facturar 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 CSP. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario.

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

- 35.1.1. Suspensión del servicio en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000, o en las normas que los modifiquen, adicione o complementen.
- 35.1.2. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000, o en las normas que los modifiquen, adicione o complementen.
- 35.1.3. Intereses moratorios sobre los saldos insolutos, en los términos del artículo 96 de la ley 142 de 1994 y del Código Civil.
- 35.1.4. Recuperación de consumos de acueducto y alcantarillado dejados de facturar, en los términos de los artículos 145 y 150 de la ley 142 de 1994

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

- 35.2.1. Suspensión del servicio en los términos del artículo 140 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la ley 689 de 2001 y el artículo 26 del decreto 302 de 2000 o en las normas que los modifiquen, adicione o complementen.
- 35.2.2. Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la ley 142 de 1994 y del artículo 29 del decreto 302 de 2000, o en las normas que los modifiquen, adicione o complementen.

PARÁGRAFO 1: En todo caso, cuando se proceda a la suspensión o corte del servicio, el suscriptor y/o usuario deberá pagar, además, los costos en los que incurra SERBACOL S.A. E.S.P., por tales conceptos.

PARAGRAFO 2: Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido SERBACOL S.A. E.S.P., por afectaciones a su infraestructura en el caso de intervenciones no autorizadas. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido SERBACOL S.A. E.S.P., cuando fuere el caso.

PARAGRAFO 3. 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 del presente CSP, sin perjuicio de las sanciones policivas o Penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

CLÁUSULA 36. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las medidas previstas en el presente Capítulo, SERBACOL S.A. E.S.P., deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por lo tanto, el procedimiento administrativo empleado para la imposición de medidas, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar los principios de legalidad, imparcialidad, publicidad y permitir la contradicción, solicitud y práctica de pruebas por parte del suscriptor y/o usuario, garantizando así el Debido Proceso el cual se encuentra descrito en el Anexo No. 3 del presente CSP

CAPÍTULO VII: PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS, PQR's.

CLÁUSULA 37. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar ante SERBACOL S.A. E.S.P., peticiones, quejas y recursos. por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, correo electrónico, correo certificado, medios tecnológicos o página web de SERBACOL S.A. E.S.P.

El término máximo que tiene SERBACOL S.A. E.S.P., para responder es de QUINCE (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en la Ley 1755 de 2015, la ley 2080 de 2021, el Decreto 1166 de 2016, referido a peticiones verbales o aquella que las modifiquen, adicionen o aclaren.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice SERBACOL S.A. E.S.P., proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los CINCO (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de CINCO (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de SERBACOL S.A. E.S.P., que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los CINCO (5) días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades y SERBACOL S.A. E.S.P no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atenderlas. No obstante, las sumas que no son objeto de reclamación deben ser canceladas por el suscriptor o usuario.

CLÁUSULA 38. PROCEDENCIA. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

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 alguno.

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

CLÁUSULA 39. REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador del servicio: SERBACOL 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, la dirección y el número de suscriptor. Cuando se trate de una reclamación comercial, el peticionario podrá agregar los datos que considere necesarios para identificación y/o ubicación. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el Registro Mercantil está obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de documentos que se acompañan para iniciar el trámite, y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir o firmar y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

PARÁGRAFO 1: SERBACOL S.A. E.S.P., asume la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

CLÁUSULA 40. DE PETICIONES VERBALES Y SU DECISIÓN. 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 precedente y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones, quejas y recursos. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

CLÁUSULA 41. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O REQUERIMIENTO DE 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 los requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito por el peticionario, dentro de los DIEZ (10) días siguientes a la fecha de radicación para que el peticionario proceda a completar la información necesaria en el término máximo de UN (1) mes y aporte la documentación haga falta, lapso durante el cual se suspenderá el plazo para decidir. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Si dentro del mes siguiente 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, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo. SERBACOL S.A. E.S.P., decretará el desistimiento y el archivo del respectivo expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

PARÁGRAFO. Los funcionarios no podrán exigir a los suscriptores o usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la empresa. 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 42. PETICIONES INCOMPLETAS. Tratándose de peticiones incompletas, si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos requeridos por la ley, en el acto de recibo se indicará al peticionario los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas sobre los requisitos o documentos faltantes, la cual se anexará a la misma.

CLÁUSULA 43. RECHAZO DE LAS PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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 la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 44. RECURSOS Y TERMINOS PARA RESOLVER. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- 44.1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, 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.
- 44.2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación, terminación e imposición de medidas de suspensión corte y cobro de intereses moratorios que realice SERBACOL S.A. E.S.P proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
- 44.3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a aquel en que SERBACOL S.A. E.S.P ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos o en el Departamento de Atención al Cliente de conformidad con lo previsto en el artículo 156 de la ley 142 de 1994. El funcionario encargado de resolverlo será el encargado del área comercial.
- 44.4. 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.

- 44.5. 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.
- 44.6. Es recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
- 44.7. SERBACOL 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o en la norma que lo modifique, adiciones, complemento o derogue.
- 44.8. SERBACOL S.A. E.S.P no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos CINCO (5) períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos CINCO (5) períodos.
- 44.9. El recurso de Apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan peticiones, quejas o recursos, debiendo interponerse ante SERBACOL S.A. E.S.P., dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión. Una vez se notifique el recurso de reposición, SERBACOL S.A. E.S.P. deberá remitir el recurso de apelación, junto con el expediente respectivo, dentro de los TRES (3) días hábiles siguientes, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo de su competencia.

CLÁUSULA 45. 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 auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas siguientes al vencimiento del término de los QUINCE (15) días hábiles, SERBACOL 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 46. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos administrativos de carácter particular y concreto que decidan las peticiones y recursos deberán ser respondidos de fondo, constar por escrito y se notificarán al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse, de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo, CPACA, en especial en los artículos 65 a 73, o en la norma que lo modifique, adiciones, complemento o derogue.

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, en virtud de lo establecido en los artículos 66 a 72.

PARÁGRAFO. SERBACOL 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.

CAPITULO VIII: MODIFICACIONES Y TERMINACION DEL CONTRATO.

CLÁUSULA 47. MODIFICACIONES. El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

CLÁUSULA 48 TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Sin perjuicio de la garantía del Debido Proceso al suscriptor y/o usuario, SERBACOL 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 SERBACOL S.A. E.S.P y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la SERBACOL S.A. E.S.P, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

En los casos de terminación por mutuo acuerdo a solicitud del suscriptor y/o usuario, éste deberá presentar la solicitud ante SERBACOL S.A. E.S.P., anexando la documentación requerida para el efecto.

Con el fin de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de SERBACOL S.A. E.S.P; al cabo de CINCO (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si SERBACOL 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 SERBACOL S.A. E.S.P o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la persona prestadora o a terceros las siguientes:
 - a. El atraso en el pago de TRES (3) facturas de servicios durante un período de DOS (2) años;
 - b. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 30 dentro de un período de DOS (2) años.
3. **Por el no pago oportuno:** en la fecha que SERBACOL S.A. E.S.P señale para el corte del servicio.
4. **Por suspensión del servicio:** por un período continuo de CINCO (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a SERBACOL S.A. E.S.P.
5. **Por demolición del inmueble** en el cual se prestaba el servicio.
6. **Por decisión unilateral:** del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
7. **Por declaración judicial:** relativa a la eficacia del vínculo contractual.
8. **La reconexión no autorizada del servicio** por SERBACOL S.A. E.S.P., por más de DOS (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
9. Por la adulteración, por más de DOS (2) veces, de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

PARÁGRAFO 1. 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 SERBACOL S.A. E.S.P.:

- 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 haya enviado;
- c) No facture el servicio prestado.

Si SERBACOL 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.

PARÁGRAFO 2. SERBACOL S.A. E.S.P, en el momento que realice el corte del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación.

CLÁUSULA 49. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de SERBACOL S.A. E.S.P., en la prestación continua de los servicios de acueducto y/o alcantarillado se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o a su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. Esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios, la que no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA 50. 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. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que se adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, SERBACOL 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 estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

SERBACOL S.A. E.S.P. podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, lo podrá ceder 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 del suscriptor y/o usuario.

CAPITULO IX. DISPOSICIONES FINALES.

CLÁUSULA 51. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de la información del suscriptor y/o usuario deberá ser, igualmente, autorizado previamente por el titular de los datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, o por las normas que la modifiquen, reglamenten o adicionen.

Cláusula 52. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. SERBACOL 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 CSP, o durante su ejecución, 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 del 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 éste 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 SERBACOL S.A. E.S.P., niegue la prestación del servicio.

CLÁUSULA 53. LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP. Es obligación del suscriptor acreditar ante SERBACOL S.A. E.S.P. que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de autoridad de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble, para que opere en su favor la liberación temporal de las obligaciones derivadas del CSP.

Para acreditar tal situación, el suscriptor deberá presentar ante SERBACOL S.A. ESP, copia del auto admisorio de la demanda, copia de la medida cautelar o constancia de radicación de la querrela policiva, según sea el caso.

En virtud de lo establecido en el último inciso del Artículo 128 de la Ley 142 de 1994, una vez acreditadas las causales a las que hace referencia el presente artículo, SERBACOL S.A. E.S.P., facilitará la celebración del CSP, con los usuarios y/o suscriptores y mientras la providencia judicial o la decisión de la autoridad de policía no se encuentre en firme, la liberación de sus obligaciones contractuales tendrá carácter temporal

PARÁGRAFO 1: Los efectos de la liberación de las obligaciones contractuales se producirán a partir de la fecha en la cual el suscriptor acredite ante SERBACOL S.A. ESP la ocurrencia de la causal. Tanto el suscriptor como SERBACOL S.A. ESP, estarán sujetos a los procedimientos y términos previstos en la Ley para tal efecto.

PARÁGRAFO 2: La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas anteriormente, no implica la extinción de la solidaridad, respecto de obligaciones propias del CSP anteriores a tal situación.

CLÁUSULA 54. REGLAS ESPECIALES PARA LA LIBERACIÓN TEMPORAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CSP EN PROCESOS POLICIVOS DE LANZAMIENTO POR OCUPACIÓN DE HECHO. En los eventos en que medie actuación de policía, cuando el suscriptor ha sufrido la ocupación de hecho del inmueble en el cual se presta el servicio, podrá solicitar a SERBACOL S.A. ESP, desde el momento de la presentación de la querrela en proceso de lanzamiento por ocupación de hecho, que se le libere temporalmente de las obligaciones contractuales nacidas del CSP, hasta que la autoridad policial lleve a cabo el lanzamiento o suspenda la diligencia de lanzamiento. En caso de llevarse a cabo el lanzamiento, terminará la liberación temporal, y las obligaciones recaerán

nuevamente y de manera exclusiva, en el suscriptor. De no llevarse a cabo el lanzamiento por suspensión de la diligencia, las obligaciones recaerán nuevamente en el suscriptor y en el usuario, de forma solidaria.

CLÁUSULA 55. LIBERACIÓN DEFINITIVA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CSP. Sin perjuicio de lo establecido en el PARÁGRAFO del Artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, habrá liberación definitiva de las obligaciones derivadas del CSP en favor del suscriptor que haya tenido el carácter de poseedor sin ser propietario del inmueble, cuando este acredite ante SERBACOL S.A. E.S.P. que, como resultado de una sentencia judicial en firme, fue privado de la posesión del inmueble en el cual se presta el servicio.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 222 de la Ley 222 de 1995, en el evento en que, como consecuencia de una sentencia judicial, se obtenga el derecho de dominio o propiedad, se seguirá lo previsto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, para efectos de la cesión del CSP en la enajenación de inmuebles urbanos.

La solicitud de liberación definitiva de las obligaciones derivadas del CSP en favor del suscriptor, deberá presentarse por éste ante SERBACOL S.A. E.S.P., junto con copia de la respectiva sentencia en firme

PARÁGRAFO 1: Cuando el suscriptor, como resultado de una sentencia judicial en firme recupere la posesión o la tenencia material del inmueble, concurrirán en ellas calidades de suscriptor, usuario y consumidor.

PARÁGRAFO 2: Los efectos de la liberación de las obligaciones contractuales se producirán a partir de la fecha en la cual el suscriptor acredite ante SERBACOL S.A. E.S.P., la ocurrencia de la causal. Tanto el suscriptor como SERBACOL S.A. E.S.P., estarán sujetos a los procedimientos y términos previstos en la Ley para tal efecto.

PARÁGRAFO 3: La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con la causal señalada en esta cláusula, no implica la extinción de la solidaridad, respecto de obligaciones propias del CSP, anteriores a tal situación.

CLÁUSULA 56. FORMA DE ACREDITAR LA CAUSAL CONSTITUTIVA DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES ANTE SERBACOL S.A. E.S.P. El suscriptor, para efectos de acreditar la liberación de sus obligaciones contractuales, tanto temporales como definitivas, deberá presentar ante SERBACOL S.A. E.S.P.:

1. Manifestación de la voluntad en la que exprese su intención de liberarse de las obligaciones contractuales.
2. Los documentos previstos y enunciados en las cláusulas anteriores para cada causal de liberación temporal o definitiva, según sea el caso.
3. Indicación del número de cuenta o de contrato y dirección del bien inmueble en el cual se presta el servicio, respecto del cual el suscriptor solicita la liberación.
4. Nombre e identificación del suscriptor, usuario y consumidor.

CLÁUSULA 57. ACCION PENAL POR EL USO INDEBIDO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. Conforme a lo dispuesto en el artículo 256 de la ley 599 de 2000, que establece el delito de "Defraudación de fluidos", modificado por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, que expresamente señala: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes", SERBACOL S.A. E.S.P., a través de su Representante Legal, o apoderado, podrá recurrir ante la autoridad competente a presentar la querrela correspondiente y adelantar las acciones judiciales necesarias para obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño ocasionado por la presunta comisión de la conducta punible.

CLÁUSULA 58. GARANTÍAS EXIGIBLES. SERBACOL 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 59. ACUERDOS ESPECIALES. Sin perjuicio de la aplicación de esquemas diferenciales de prestación del servicio, SERBACOL S.A. E.S.P., podrá pactar condiciones especiales de prestación de forma individual o uniforme con suscriptores o usuarios que presenten condiciones técnicas especiales.

El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

Si SERBACOL 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 ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones

uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

CLÁUSULA 60. CLAUSULAS ADICIONALES.

1. **Cláusulas adicionales generales:** Son aquellas que define SERBACOL S.A. E.S.P, aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.
2. **Cláusulas adicionales especiales:** Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre SERBACOL S.A. ESP. y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 61. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre SERBACOL 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 este 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 previstos en la ley, caso en el cual la Cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

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:

- a) Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia.
- b) El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de SEIS (6) meses.

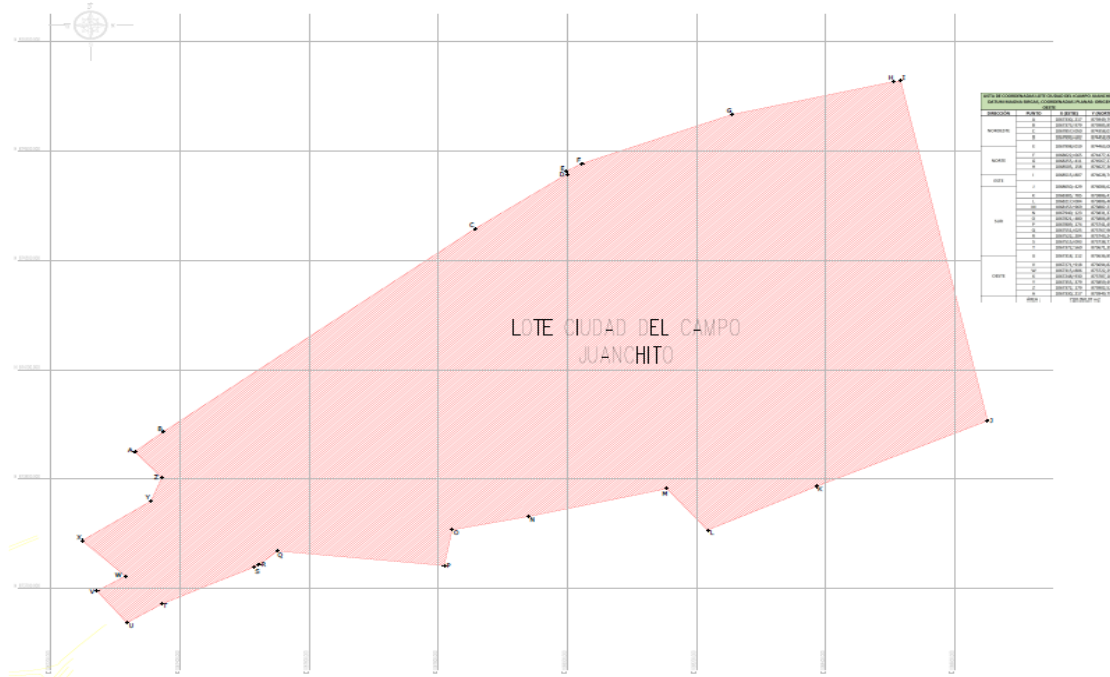
Asimismo, de conformidad con lo señalado en el artículo 79.3 de la ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la ley 142 de 1994, así como 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.

CLÁUSULA 62. DOMICILIO CONTRACTUAL. Para todos los efectos del presente contrato, se tendrá como domicilio de las partes el municipio de Palmira – Valle del Cauca.

CAPÍTULO X: ANEXOS.

ANEXO I: AREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO – APS.

CLAUSULA 63. APS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: Urbanización Ciudad del Campo, ubicada en la zona rural del Municipio de Palmira, Valle del Cauca, Corregimiento de Juanchito, en la cual se aplica el presente contrato, representado en la figura No. 1, la cual forma parte integral del CSP”.



ANEXO II: ANEXO TÉCNICO.

CLAUSULA 64. ANEXO TÉCNICO: Hace parte del presente contrato de servicios públicos y por lo tanto de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:

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

PARÁGRAFO 1. SERBACOL S.A. E.S.P., podrá modificar el Anexo de Condiciones Técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del Plan de Inversiones o de la optimización de los sistemas.

PARÁGRAFO 2. El contenido del Anexo de Condiciones Técnicas no podrá limitar ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al suscriptor y/o usuario en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de SERBACOL S.A. E.S.P.

1. CONDICIONES TECNICAS.

Las siguientes condiciones técnicas aplica para la Urbanización Ciudad del Campo, ubicada en la zona rural del municipio de Palmira, Valle del Cauca, en el corregimiento de Juanchito, según el plano del Anexo I.

1.1. REDES LOCALES Y ACOMETIDAS

Las obras de mantenimiento o ampliación de los sistemas de acueducto o alcantarillado, así como el mantenimiento o instalación de acometidas serán ejecutadas por SERBACOL S.A E.S.P., directamente o a través de terceros, ejerciendo su calidad de interventor. Se tendrá como marco normativo el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable, RAS.

En caso de que la Empresa decida permitir la participación del suscriptor y/o usuario directamente en la realización de alguno de estos trabajos, se deben desarrollar de acuerdo con las especificaciones y condiciones técnicas que establezca SERBACOL S.A E.S.P., y siempre con la interventoría técnica de la Empresa.

Los costos asociados con estos trabajos, así como los estudios particularmente complejos que realice SERBACOL S.A. E.S.P., correrán por cuenta de los suscriptores y/o usuarios. Se consideran estudios particularmente complejos aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que, dadas las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por SERBACOL S.A E.S.P.

Para las solicitudes de conexión que impliquen estudios particularmente complejos, su costo debidamente justificado se cobrará al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. No se considera para esta excepción a urbanizadores o constructores que construyan inmuebles en estos estratos.

Los estudios estarán plenamente justificados por la Empresa y a disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

Cumplíndose lo anterior, SERBACOL S.A E.S.P., prestará los servicios de acueducto y alcantarillado, bajo las condiciones generales y particulares que a continuación se describen y las contempladas en el Contrato de Condiciones Uniformes.

1.2. SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS NO LEGALIZADOS.

SERBACOL S.A E.S.P., podrá vincular y realizar las conexiones a los suscriptores y/o usuarios no legalizados que estando ubicados en zonas donde exista disponibilidad de los servicios no se hayan vinculado como usuarios y/o suscriptores, ni acrediten que poseen fuentes alternativas de abastecimiento aprobadas por la instancia correspondiente. En estos casos la Empresa realizará el cobro de los costos de conexión por medio de la factura.

2. CONDICIONES GENERALES

2.1. CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- b) Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- c) Contar con la Licencia de Modificación cuando se trate de modificaciones a edificaciones ya construidas.
- d) 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.
- e) Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4° del Decreto 302 de 2000.
- f) Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante ser suscriptor o usuario de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- g) Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y/o 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.

- h) La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por SERBACOL S.A. E.S.P.
- i) Contar con tanque de almacenamiento de agua con una capacidad entre 0.5 m³ y 1.0 m³ (500-1000 litros). 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.
- j) En edificaciones de TRES (3) o más pisos, el suscriptor y/o usuario debe construir un sistema especial de abastecimiento (tanque bajo y tanque alto, tanque alto con llenado en horas de menor consumo, sistemas de compensación de presión y bombeo, tanque bajo y bombeo del tercer piso en adelante) cuyo diseño debe ser presentado a SERBACOL S.A. E.S.P., para ser aprobado.
- k) Observar y acatar las previsiones contenidas en el Decreto 3050 de 2013 respecto a la disponibilidad en la prestación del servicio.

La disponibilidad del servicio para la conexión de uno o varios inmuebles que requieran de la construcción de redes locales o matrices, u otras obras diferentes a las consideradas al calcular los costos de conexión, estará sujeta a la programación de dichas obras en el plan de obras e inversiones de SERBACOL S.A. E.S.P. Para el caso donde las mismas sean construidas por terceros se deberá cumplir con las especificaciones técnicas y con la interventoría técnica de la Empresa. Las redes recibidas de terceros se incluirán en las tarifas de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA.

SERBACOL S.A. E.S.P., no garantizará las condiciones técnicas generales en la prestación de los servicios cuando no haya ejecutado o realizado la interventoría de las instalaciones de acueducto o alcantarillado o las acometidas domiciliarias, o el suscriptor y/o usuario se encuentre por fuera de su perímetro de servicios.

Ningún particular podrá utilizar las redes públicas o aquellas entregadas a SERBACOL S.A. E.S.P., para su administración; ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa de la Empresa.

2.2. RESTRICCIONES

Bajo ninguna circunstancia SERBACOL S.A. E.S.P., autorizará:

- a) Conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas del acueducto.
- b) Interconectar fuentes de agua privadas en el sistema de acueducto, si no cumplen con lo estipulado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA; sobre el régimen de interconexión o de mercados regionales.
- c) Interconectar la red de hidrantes con las instalaciones internas del acueducto de un inmueble.
- d) Conectar aguas lluvias al sistema único de alcantarillado sanitario.

2.3. ACOMETIDAS DOMICILIARIAS.

2.3.1. CONSTRUCCIÓN DE LAS ACOMETIDAS,

SERBACOL S.A. E.S.P., construirá las acometidas de acueducto y alcantarillado e instalará los medidores requeridos para aforar el consumo; sin embargo, podrá autorizar la realización de estas obras a otras personas o empresas, en cuyo caso ejercerá la interventoría técnica requerida. Las acometidas construidas por SERBACOL S.A. E.S.P., tendrán una garantía de TRES (3) años para el suscriptor y/o usuario, contados a partir de la fecha en que se adhiere al CSP.

Las personas autorizadas por SERBACOL S.A. E.S.P., para realizar estas obras deberán cumplir con todas las especificaciones técnicas, legales y administrativas vigentes en la legislación y la regulación colombiana y acatar las observaciones de la interventoría asignada para tal efecto. Así mismo, tendrán que hacer las reparaciones y ajustes a que haya lugar para cumplir con la calidad, plazos y especificaciones requeridos, incluyendo garantía de UN (1) año sobre los trabajos que ejecuten.

Es atribución exclusiva de SERBACOL S.A. E.S.P., realizar cambios de ubicación de medidores, al igual que acometidas, y diámetros de las mismas, así como efectuar las independizaciones del caso, previo cobro al suscriptor y/o usuario de los costos que se generen, según lo previsto en el artículo 13 del Decreto 302 de 2000.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación de entrada de las acometidas, el suscriptor deberá informar a la Empresa dentro de los treinta días siguientes, para que se ejecuten a su cargo los cambios del caso.

2.3.2 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS.

La Empresa garantizará que las tuberías del acueducto tengan, como mínimo, un diámetro de 3" y las domiciliarias 15 mm. Toda acometida contará con registro de incorporación, medidor con su cajilla y válvula antifraude.

Las conexiones domiciliarias de alcantarillado tendrán un diámetro mínimo de 6" y la tubería que las recibe 10", que es el mínimo establecido para alcantarillado combinado.

2.4. CÁLCULO DE LOS COSTOS DIRECTOS DE CONEXIÓN.

Costos directos de conexión son los costos en que incurre SERBACOL S.A E.S.P., por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente.

SERBACOL S.A. E.S.P. cobrará al suscriptor y/o por cada inmueble los costos en que incurre para su conexión al sistema o red existentes. Estos costos los calculará realizando un análisis de costos unitarios y cobrando hasta un 20% por concepto de administración, depreciación de los instrumentos y herramientas, imprevistos y utilidad (A.I.U).

En el caso en que el suscriptor y/o usuario adquiera el medidor con otro proveedor, SERBACOL S.A E.S.P., sólo cobrará el costo establecido para la verificación de calibración del medidor, que se llevará a cabo en un laboratorio de metrología debidamente acreditado por la ONAC, para tal fin.

Cuando SERBACOL S.A E.S.P., suministre el medidor al cliente, dará garantía de buen servicio por un lapso no inferior a TRES (3) años. Los medidores suministrados por el cliente no estarán sujetos a garantía por parte de la Empresa.

La financiación de los costos de conexión se supeditará a los plazos y condiciones que señale la normatividad y la regulación vigente. Sin embargo, SERBACOL S.A E.S.P., no está obligada a conceder los plazos y condiciones para amortizar los aportes de conexión, cuando se trate de urbanizadores de viviendas o inmuebles, así éstos correspondan a los estratos 1, 2 y 3.

2.5. CONDICIONES PARTICULARES

El diámetro de la acometida, el uso del servicio, el estrato socioeconómico en que está ubicado el inmueble, la dirección de éste, el nombre del suscriptor, y demás datos que la empresa considere relevantes para identificar las condiciones técnicas particulares en que se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado, se registrarán por parte del suscriptor y/o usuario en la solicitud que formule y se registrarán por parte de la Empresa en la respuesta de disponibilidad del servicio. Estos documentos formarán parte integral del contrato y serán registrados en el archivo de clientes de la empresa y en la base de datos respectiva.

SERBACOL S.A E.S.P., se obliga a realizar directamente o a través de terceros debidamente autorizados todas las reparaciones requeridas en las acometidas, que tendrán una garantía de TRES (3) años para el usuario. Después de transcurrido este lapso cualquier daño que se presente será cobrado al suscriptor y/o usuario dentro de la factura del servicio. Se ofrecerá financiación para el pago correspondiente.

En Los casos en que se realicen reparaciones en acometidas no construidas por SERBACOL S.A E.S.P., la empresa no ofrecerá garantía alguna sobre estas reparaciones.

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS Y DE LOS MEDIDORES

3.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS.

3.1.1. RÉGIMEN DE ACOMETIDAS.

SERBACOL S.A E.S.P. establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, RAS. 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 SERBACOL 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.

3.1.2 UNIDAD DE ACOMETIDA POR USUARIO.

SERBACOL 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. SERBACOL S.A. E.S.P. podrá exigir la

independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la empresa podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

3.1.3 CAMBIO DE LOCALIZACIÓN DE ACOMETIDA.

Es atribución exclusiva de SERBACOL S.A. E.S.P., realizar cambios en la localización del medidor y/o 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 suscriptor y/o usuario.

Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor y/o usuario deberá informar a SERBACOL S.A. E.S.P., dentro de los TREINTA (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al suscriptor y/o usuario los cambios del caso. En esta circunstancia, cuando el suscriptor y/o usuario sea diferente del propietario del inmueble, se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

Cuando por división del inmueble alguna de las partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado pase a dominio de otra persona, deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciera así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

En caso de división del inmueble, las instalaciones de acueducto o alcantarillado deberán independizarse; en consecuencia, aquellas porciones del inmueble que quedaren sin derecho al servicio, deberán solicitar a SERBACOL S.A. E.S.P. la construcción de sus respectivas acometidas y pagar los derechos a que hubiere lugar.

3.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS MEDIDORES.

3.2.1. DE LOS MEDIDORES.

SERBACOL S.A. E.S.P. podrá exigir que los suscriptores y/o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua. En tal caso, los suscriptores y/o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y SERBACOL S.A. E.S.P. deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el numeral 3.2.6. del presente CSP.

Así mismo, SERBACOL S.A. E.S.P. podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato, 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 sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de SERBACOL S.A. E.S.P., 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 (1) período de facturación, a partir de la comunicación de la necesidad del cambio, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, SERBACOL S.A. E.S.P. podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3.2.2 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 SERBACOL S.A. E.S.P., de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA. SERBACOL S.A. E.S.P. determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su 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.

SERBACOL S.A. E.S.P., podrá ofrecer 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 debe ser de por lo menos TREINTA (36) meses, dando libertad al suscriptor y/o usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales o provisionales, SERBACOL 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.

Igualmente, SERBACOL 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.

SERBACOL S.A. E.S.P., dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a TRES (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas.

3.2.3 DE LOS MEDIDORES GENERALES O DE CONTROL.

En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas debe existir un medidor totalizador inmediatamente aguas abajo de la acometida. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales, o no residenciales, que conforman el edificio o unidades inmobiliarias cerradas.

La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes.

3.2.4 MEDIDORES PARA GRANDES CONSUMIDORES.

En el caso de grandes consumidores deben instalarse DOS (2) medidores. El primero de ellos debe ser de tipo mecánico y el segundo debe ser de tipo electrónico. En caso de necesidad, estos medidores deben ser compuestos. Los dos medidores podrán remplazarse por un solo medidor con telemetría que cuente con un sistema de almacenamiento electrónico de datos para guardar información histórica de consumo.

El nivel de consumo para grandes consumidores vinculados al servicio público domiciliario de acueducto o de alcantarillado corresponde al definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable, CRA, con base en lo dispuesto en el Decreto 229 de 2002.

3.2.5 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 SERBACOL S.A. E.S.P la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar, a su cargo, todas las obras requeridas por SERBACOL S.A. E.S.P., para la instalación de los mismos.

SERBACOL 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.

3.2.6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS MEDIDORES.

SERBACOL S.A E.S.P., establecerá las especificaciones técnicas generales de los medidores que se deben instalar en el servicio público de acueducto para medir el consumo de agua potable:

1. Medidores volumétricos R-160 o superior para agua potable fría, cuerpo composite, registrador en vidrio, protección IP 68, transmisión magnética, blindaje antimagnético, salida de pulsos, cuyos diámetros oscilan entre 1/2", 3/4", 1" y 1½", bajo la norma técnica colombiana NTC ISO 4064 -1 al 5 del 2016.
2. Medidores de velocidad, chorro único, R-160 o superior para agua potable fría, cuerpo composite, registro vidrio, protección IP 68, transmisión magnética, blindaje antimagnético, salida de pulsos, cuyos diámetros oscilan entre 1/2", 3/4" 1" y 1½", bajo la norma técnica colombiana NTC ISO 4064 -1 al 5 del 2016.
3. Medidores de velocidad tipo Woltman, R -100 o superior, para agua potable fría, registrador en vidrio, protección IP 68, transmisión magnética, blindaje antimagnético, salida de pulsos, para diámetros de 2" en adelante, bajo la norma técnica colombiana NTC ISO 4064 -1 al 5 del 2016.
4. Medidores de velocidad, chorro único, R - 315 o superior, para agua potable fría, registrador en vidrio, protección IP 68, transmisión magnética, blindaje antimagnético, salida de pulsos, para diámetros de 2" en adelante, bajo la norma técnica colombiana NTC ISO 4064 -1 al 5 del 2016.
5. Medidor principio Ultrasónico Estático R – 400 o superior, Display electrónico, protección IP 68, salida de pulsos, para diámetros de ½" en adelante, vida útil de batería superior a 10 años, Datta Loguer, bajo la norma técnica colombiana NTC ISO 4064 -1 al 5 del 2016.
6. Medidor de velocidad chorro único, R-160 o superior para agua potable fría, cuerpo bronce, registro vidrio, transmisión magnética, blindaje antimagnético, protección IP 68, salida de pulsos, cuyos diámetros oscilan entre 1/2", 3/4", 1" y 1½", bajo la norma técnica colombiana NTC ISO 4064 -1 al 5 del 2016.

SERBACOL E.S.P., podrá definir además de estas especificaciones, otra especificaciones particulares o generales de acuerdo con el tipo de servicio, al tipo de instalación requerida, a las condiciones del predio, o nuevos desarrollos tecnológicos que se presenten en las tecnologías de medición de fluidos. Así mismo SERBACOL S.A E.S.P. podrá readecuar completamente las instalaciones con cargo al usuario para la instalación de medidores, cuando las condiciones técnicas así lo ameriten. En todos los casos los medidores a instalar deberán cumplir la norma NTC ISO 4064 -1 al 5 del 2016. o las actualizaciones de esta.

3.2.7. INSTALACIÓN DEL MEDIDOR POR PRIMERA VEZ.

Es atribución de SERBACOL 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 a la empresa, 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 el Contrato de Servicios Públicos.

Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, las personas prestadoras podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

Con todo, para la instalación de medidor por primera vez: la calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y el retiro del medidor se hará con fundamento en lo dispuesto en la Resolución CRA 457 de 2008 o la que la sustituya o modifique.

3.2.8 CALIBRACIÓN DE MEDIDORES.

SERBACOL 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 de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

3.2.9 VERIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN METROLÓGICA DE LOS MEDIDORES.

SERBACOL S.A. E.S.P., define 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 dejará constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo.

PARÁGRAFO 1. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por SERBACOL 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 éstas no estén asociadas a desviaciones significativas y/o sean solicitadas por alguno de estos.

Parágrafo 2°. Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de SERBACOL S.A. E.S.P., cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

3.2.10 RETIRO DEL MEDIDOR.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a TRES (3) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el numeral anterior. 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 dejará 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, SERBACOL S.A E.S.P., entregará, 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 a SERBACOL S.A. E.S.P., el suscriptor deberá enviarlo a éste para que proceda a instalarlo. 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 numeral 3.2.8, precedente. 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 debidamente acreditado.

SERBACOL S.A. E.S.P., 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 SERBACOL S.A. E.S.P. procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. SERBACOL S.A. E.S.P., deberá registrar 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, garantizando la cadena de custodia del equipo.

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, SERBACOL S.A. E.S.P. podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

PARÁGRAFO. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, éste deberá realizarse en un laboratorio de calibración debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberá cumplir los medidores provisionales.

3.2. 11. ADQUISICIÓN DEL MEDIDOR.

El suscriptor o usuario podrá adquirir el medidor con cualquier proveedor de medidores certificados, con las especificaciones técnicas y Normas señaladas anteriormente. Para realizar el trámite de homologación ante la Empresa, el usuario deberá presentar el medidor nuevo con la factura original de compra que cumpla con los requisitos tributarios vigentes.

Sólo cuando la empresa expida el visto bueno puede darse inicio a los trabajos de conexión del servicio.

3.2.12 TRAMITE DE ACEPTACIÓN DEL MEDIDOR POR SERBACOL S.A E.S.P.

SERBACOL S.A. E.S.P. informa que todos los medidores adquiridos por usuarios a través de un proveedor diferente a la empresa, deberán ser entregados a la empresa con su respectiva factura de compra para su revisión y calibración en un Laboratorio de Metrología Técnico certificado quien será el responsable de realizar la respectiva Certificación del medidor.

En este laboratorio, después del pago correspondiente, se efectuarán las pruebas requeridas y definidas por la empresa para verificar la calibración del medidor. Se llevará registro de los datos del medidor y del predio y se colocará el precinto de seguridad.

Es caso de ser rechazado un medidor por no cumplir con las especificaciones o las características establecidas por la Empresa, el proveedor autorizado o el suscriptor o usuario deberán reemplazarlo. La nueva revisión para la homologación por parte de la Empresa deberá ser cancelada por el proveedor autorizado o el suscriptor o usuario.

SERBACOL S.A E.S.P. al momento de adquirir medidores aplicará muestreo de lotes de acuerdo con la norma norma NTC ISO 4064 - 1 al 5 del 2016. o las actualizaciones de esta para la recepción respectiva.

Todo medidor de velocidad debe instalarse en posición horizontal y con el registro hacia arriba.

4. SERVICIO DE ACUEDUCTO

4.1. GENERALIDADES

SERBACOL ESP podrá prestar el servicio público domiciliario de acueducto a través de las siguientes opciones:

- a. La operación de la planta de tratamiento de agua potable, PTAP: para distribuir a sus usuarios agua potable tratada en la PTAP.
- b. A través de la distribución de agua potable comprada a través de Contratos de Suministro de agua potable suscritos con otras empresas prestadoras de servicios públicos, también conocida como "Agua en Bloque", por SERBACOL S.A E.S.P. y
- c. A través de la combinación de las dos anteriores opciones.

4.2. CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Empresa prestará el servicio durante las VEINTICUATRO (24) horas diarias, siempre y cuando no existan:

- a. Ocurrencia de casos fortuitos o de fuerza mayor que imposibiliten la prestación.
- b. Sectores con dificultades técnicas, en los que la empresa establecerá un plan de distribución especial.

Cuando se suspenda el suministro de agua por corte programado, se avisará con un mínimo de VEINTICUATRO (24) horas de antelación, para que el suscriptor o usuario pueda abastecerse de agua mediante almacenamiento. Este tipo de suspensiones no excederá las DOCE (12) horas, salvo situaciones imprevistas que escapen al control de la empresa.

Si se llegase a presentar una contingencia grave que no permita garantizar el abastecimiento de agua por un periodo superior a DOCE (12) horas, la empresa hará llegar agua potable a través de carro-tanques acondicionados para su transporte, en cantidad suficiente para suplir las necesidades básicas mientras se supera el contratiempo. En todo caso de presentarse estas situaciones se aplicarán los descuentos pertinentes en las facturas de cobro del servicio.

4.3. CALIDAD

La Empresa suministrará agua cumpliendo con las normas técnicas de calidad del agua potable establecidas en la Resolución 2115 de 2007 y lo estipulado en el Decreto 1575 de 2007, en el que se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano, o por las normas que los sustituyan, adicionen, o modifiquen. Si no llegare a hacerlo por situaciones accidentales, la Empresa mantendrá informados a los usuarios de esta circunstancia para que adquieran temporalmente agua para consumo humano por otro medio.

4.4. PRESIÓN DEL AGUA

El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima con base en lo dispuesto en la Resolución 0330 de 20017, RAS, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adiciones o aclare. Con todo, se establece una presión de QUINCE (15) metros de columna de agua (m.c.a.) en condiciones dinámicas medidas antes de medidor.

5. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Dentro de la responsabilidad como empresa prestadora de los servicios, SERBACOL S.A. E.S.P., operará la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, PTAR, para entregar el efluente al cuerpo receptor con los niveles de remoción mínimo de 80% para DBO, 80% para SST y 80% para DQO, de acuerdo a lo contenido en el Decreto 1594 de 1984. Para lograr estos niveles y con los costos involucrados en la tarifa de alcantarillado, los suscriptores o usuarios no deben arrojar sólidos a los servicios sanitarios diferentes al papel higiénico, tales como: condones, pañales, toallas higiénicas, plásticos en general y otros elementos que afecten las instalaciones sanitarias, debiendo estar dentro de los rangos admisibles establecidos en el artículo 73 del Decreto 1594 de 1984 que dispone:

***"ARTICULO 73.** Todo vertimiento a un alcantarillado público realizado por los usuarios deberá cumplir el Decreto 1594 de 1984, Decreto 302 de 2000, Decreto 3930 de 2010, , Resolución 075 de 2011 y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con vertimientos al alcantarillado público."*

SERBACOL S.A E.S.P., prestará el servicio de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, siempre y cuando no existan causas fortuitas o de fuerza mayor que imposibiliten la prestación. Igualmente, SERBACOL S.A E.S.P. operará el sistema de recolección y evacuación de las aguas lluvias siempre y cuando no existan causas fortuitas o de fuerza mayor que imposibiliten la operación. Estas actividades estarán sujetas al marco legal y regulatorio vigente al respecto en Colombia.

ANEXO III: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DETECCIÓN, EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES CONDUCENTES A LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**GENERALIDADES.**

Toda aquella situación que altere o impida la toma real de lectura del medidor, y/o afecte el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad, control y accesorios antifraude que sean producto de acciones no accidentales; o cuando el suscriptor y/o usuario omita notificar oportunamente a SERBACOL S.A. E.S.P., dicha situación dará origen a que se adelante el procedimiento señalado en el presente Anexo para determinar la viabilidad de cobrar los consumos dejados de facturar, garantizando al suscriptor y/o usuario el derecho al debido proceso, el derecho de defensa y demás garantías constitucionales, legales y regulatorios.

1. IDENTIFICACIÓN DE LAS SITUACIONES A LAS CUALES SE LES APLICARÁ EL PROCEDIMIENTO PARA LA DETECCIÓN DE LAS ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES.

Las situaciones a las que se aplica el procedimiento para la detección de las anomalías y/o irregularidades tendientes a la recuperación de consumos dejados de facturar, son las siguientes:

- a) Conexiones o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad el servicio consumido.
- b) Retirar el medidor para generar un paso directo o cambiar el medidor por otro no autorizado por SERBACOL S.A. E.S.P.
- c) Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, o por alterar su normal funcionamiento.
- d) Conectarse al servicio de manera irregular no autorizada por SERBACOL S.A. E.S.P., durante la vigencia del contrato o durante la suspensión o terminación del mismo o, cambiar la dirección del medidor (contra flujo).
- e) Abstenerse de notificar a SERBACOL S.A. E.S.P. sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.
- f) Instalar dispositivos para evitar o disminuir el registro real del consumo tales como imanes, guayas u otros elementos.
- g) Instalar acometidas paralelas para evitar que el flujo de agua pase por el medidor (By pass).
- h) Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- i) Retirar, romper o alterar uno o más de los elementos de seguridad o protección instalados, tales como: cajas, sellos, entre otros, o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por SERBACOL S.A. E.S.P.
- j) Abstenerse de informar a SERBACOL S.A. E.S.P., el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real, que de acuerdo con la normatividad y la regulación vigentes le corresponde.
- k) No notificar a SERBACOL S.A. E.S.P., eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes TRES (3) días hábiles a su ocurrencia.
- l) No suministrar la información pertinente para la evaluación del cumplimiento de la normatividad en vertimientos, en los términos fijados en el Decreto 1076 de 2015, o aquella que la modifique, sustituya o adicione.
- m) Abstenerse de dar aviso a SERBACOL S.A. E.S.P., cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar la operación de las redes de alcantarillado y de la planta de tratamiento de aguas residuales de la ciudad.
- n) Cualquier otra causal y/o novedad que impida la medición y facturación del consumo real del inmueble.

PARÁGRAFO: Siempre que se verifique la presencia de alguna de las situaciones descritas en el numeral 1 de este Anexo, se procederá a la realización del cálculo de los consumos dejados de facturar de acuerdo con el procedimiento establecido en el mismo y la aplicación inmediata de las medidas tendientes a normalizar el servicio, sin perjuicio de entablar las acciones legales a que haya lugar.

2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DETECCIÓN DE LAS ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES.

Cuando por cualquier razón, SERBACOL S.A. E.S.P., o el personal autorizado por la empresa, al momento de realizar la revisión de las instalaciones internas y/o acometidas, conexiones, redes y equipos de medición de un inmueble, se presente ausencia, ruptura o indicio de adulteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos instalados en los equipos de medición, de protección o que los encontrados no correspondan a los instalados por SERBACOL S.A. E.S.P., o que se encuentren modificaciones no autorizadas en las redes, o cambio de diámetro de la acometida sin autorización de la empresa, se procederá a verificar el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio de calibración de medidores de SERBACOL S.A. E.S.P., o en uno autorizado, cuando se estime necesario, caso en el cual se procederá a su retiro. En tal evento se levantará un Acta de visita técnica, en la que se dejarán consignados todos los datos, elementos y circunstancias que permitan la identificación del suscriptor y/o usuario y los hechos que se constituyan en una presunta anomalía y/o irregularidad en la utilización del servicio.

En este caso, el suscriptor y/o usuario tendrá derecho (dentro del término perentorio de UNA (1) hora a asesorarse de un técnico particular certificado de acuerdo con la norma vigente, o de una persona idónea para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, al que podrá renunciar el interesado, si así lo considera, situación de la cual se dejará constancia en el acta respectiva.

Del concepto del asesor o técnico particular igualmente se dejará constancia en el Acta de Verificación que se levante para el efecto. Una vez transcurridos los términos concedidos por SERBACOL S.A. E.S.P., para hacer uso del derecho por parte del usuario, SERBACOL S.A. E.S.P., realizará la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en el Acta, que contará con la firma del suscriptor y/o usuario. Si este último se negare a suscribir el Acta respectiva, el funcionario o quien delegue SERBACOL S.A. E.S.P., dejará constancia de éste hecho, explicando las razones que motivan la negativa del suscriptor y/o usuario a firmar el Acta de la diligencia.

La revisión se realizará siempre en presencia del suscriptor y/o usuario o de una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble, a quien se le indicará y demostrará en la forma más sencilla posible, la anomalía y/o irregularidad encontrada. El Acta de revisión deberá ser firmada por la persona que presenció la revisión, pero previamente se le permitirá realizar las observaciones que considere pertinentes, o anexar los documentos que considere esenciales para el desarrollo del proceso administrativo, y de ella se le entregará copia al suscriptor y/o usuario.

En esta diligencia, las instalaciones internas y/o acometidas, conexiones, redes, equipos de medición, protección y elementos de seguridad que registren alguna adulteración, presunta anomalía y/o irregularidad, serán reemplazados por nuevos equipos y/o elementos, hecho que se debe notificar al suscriptor y/o usuario.

Así mismo, se podrá retirar el equipo de medida para evaluación técnica que se practicará en el Laboratorio de calibración de medidores de agua de SERBACOL S.A. E.S.P., o cualquier otro Laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC. El informe de resultados o Certificado de Calibración de la evaluación técnica realizada al instrumento de medición o medidor de agua, solo debe estar relacionado las magnitudes y los resultados de los ensayos funcionales, al igual que la declaración de cumplimiento identificando los capítulos de la especificación que se cumplen o los que no se cumplen de conformidad con los Errores Máximos Permisibles, EMP, de acuerdo a su diseño y fabricación de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 4064-1:2016 o la que la modifique, aclare o sustituya.

En este Certificado de Calibración, en la parte de las observaciones, se deben registrar las condiciones externas de recepción del instrumento de medición o medidor de agua para realizar la respectiva Calibración. El Laboratorio de calibración de medidores de SERBACOL S.A. E.S.P., o cualquier otro Laboratorio acreditado, está autorizado para determinar el error de indicación o estado técnico del instrumento de medición.

SERBACOL S.A. E.S.P., podrá adicionar al presente Anexo, procedimiento o instructivo publicado en debida forma como complemento del desarrollo de la actividad operativa para la detección de presuntas anomalías y/o irregularidades, el cual formará parte integral del presente CSP.

- a) **Pruebas de existencia de anomalías y/o irregularidades.** Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía y/o irregularidad que se constituya en presunto uso no autorizado del servicio, SERBACOL S.A. E.S.P., procederá a realizar las actividades correspondientes que permitan establecer el incumplimiento del CSP por parte del usuario y/o suscriptor. Para efectos de lo anterior, se tendrán como pruebas, las siguientes:
 - i. Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuadas por personal autorizado por SERBACOL S.A. E.S.P., en donde conste la presencia de anomalías y/o irregularidades en las instalaciones, elementos de seguridad y control que impidan o hayan impedido el normal registro del consumo;

- ii. En el Certificado de Calibración de la evaluación técnica realizada en el Laboratorio de calibración de medidores de agua SERBACOL S.A. E.S.P., o cualquier otro Laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC, registrará las condiciones externas de recepción del instrumento de medición o medidor de agua para realizar la respectiva Calibración, como por ejemplo: Medidor sin sello de seguridad, dispositivo indicador o registro del medidor ilegible, cuerpo del medidor deteriorado, roscas del medidor en mal estado, etc.;
- iii. Fotografías, videos y demás medios en los que conste el registro de la circunstancia o indicio del presunto incumplimiento del CSP y que sirvan para comprobar el uso no autorizado o indebido del servicio;
- iv. Certificaciones de visitas efectuadas previamente por personal autorizado de SERBACOL S.A. E.S.P, en donde conste el buen funcionamiento de los equipos y/o elementos de seguridad y control;
- v. Rectificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente;
- vi. Cálculo efectuado por SERBACOL S.A. E.S.P., del consumo del suscriptor y/o usuario, empleando para ello factores de utilización de acuerdo con la clase de uso del servicio, aplicando los metros cúbicos calculados, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor antes de la detección de la anomalía.
- vii. Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales;
- viii. Mediciones efectuadas a nivel de macro medidor (si aplica);
- ix. Cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme las reglas de la sana crítica.
- x. Cualquier otro medio de prueba contemplado en el Código General del Proceso.

Si de la evaluación y verificación de las anomalías y/o irregularidades se evidencia que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos de medición, el suscriptor y/o usuario se apropia de agua, en perjuicio de SERBACOL S.A. E.S.P., la misma adelantará los trámites pertinentes en sede administrativa para la recuperación de los consumos dejados de facturar o para que las autoridades competentes investiguen dicha conducta de conformidad con lo establecido en el artículo 256 del Código Penal, o la norma que la modifique, sustituya o adicione.

- b. **Inicio de la Actuación.** Con base en las pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, SERBACOL S.A. E.S.P., podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante la expedición de un Pliego de Cargos, dentro del mes siguiente a la presunta configuración de alguna de las causales previstas en el numeral 1 de este Anexo, el cual será notificado al suscriptor y/o usuario de conformidad con lo consagrado en el artículo 67 y ss. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, escrito en el cual se le informará lo siguiente:
 - i. Los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del CSP.
 - ii. Las pruebas sumarias practicadas y el resultado de las mismas.
 - iii. El derecho que tiene a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento del CSP, indicándole los mecanismos de defensa con los que cuenta, como garantía del debido proceso.
 - iv. El derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y a solicitar nuevas pruebas.

Lo anterior, sin perjuicio de que la partes puedan adelantar una diligencia de conciliación, previo consentimiento del suscriptor y/o usuario, en la cual se concerte la recuperación de los consumos dejados de facturar y pagar, conforme a la legislación y regulación vigentes.

En caso de que la actuación sea iniciada de oficio y de la misma se desprenda que cualquier tercero que pueda resultar afectado con la decisión, siempre que ello haya sido reportado ante SERBACOL S.A. E.S.P., a estos se les comunicará la existencia de la actuación y el objeto de la misma.

- c. **Descargos.** Una vez notificado el Pliego de Cargos en la forma antes indicada, en el evento que no haya conciliación entre las partes, el suscriptor y/o usuario tendrá CINCO (5) días hábiles para presentar por escrito sus descargos, en los cuales podrá controvertir las consideraciones expuestas por SERBACOL S.A. E.S.P., para dar inicio a la actuación administrativa,

los cargos que se le imputan con fundamento en las pruebas recaudadas, alegar las circunstancias eximentes de responsabilidad y solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento del CSP.

- d. **Período Probatorio.** Vencido el término para presentar los descargos, SERBACOL S.A. E.S.P. abrirá un período probatorio en donde incorporará las pruebas sumarias practicadas, así como cualquier otra diligencia adelantada y que haya sido trasladada al suscriptor y/o usuario con el Pliego de Cargos. Igualmente, valorará e incorporará las pruebas pertinentes que hayan sido presentadas por el suscriptor y/o usuario para controvertirlas, aceptarlas o rechazarlas y las demás que de oficio considere del caso practicar.

El período probatorio se llevará a cabo conforme lo dispone el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ley 1437 de 2011, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.

Este proceso probatorio será comunicado a través de los medios autorizados por la Ley en la última suministrada por el suscriptor y/o usuario para recibir notificaciones. Lo anterior con el objeto de garantizar su efectiva participación en las pruebas y el ejercicio del derecho de defensa y contradicción.

- e. **Decisión.** Agotada la etapa anterior, SERBACOL S.A. E.S.P., proferirá la decisión empresarial que pone fin a la actuación administrativa, la cual será motivada al menos en forma sumaria y contendrá las pruebas recaudadas y practicadas, los descargos presentados por el suscriptor y/o usuario incluyendo las pruebas pedidas o aportadas por el mismo (así no las hubiera practicado) y definirá si se configuró o no alguna de las conductas constitutivas de uso no autorizado del servicio.

La decisión empresarial deberá determinar con precisión la(s) conducta(s) comprobadas que configuran uso no autorizado del servicio; los motivos en que se sustenta la decisión; el análisis de todas las pruebas; el valor del consumo no registrado y la forma de calcularlo estipulado en el numeral 5 de este anexo; y los recursos a que haya lugar.

En caso de no comprobar la existencia de las situaciones descritas en el numeral 1 del presente Anexo o se logre demostrar la causa eximente de responsabilidad, SERBACOL S.A. E.S.P., se pronunciará en tal sentido y procederá a ordenar el respectivo archivo del proceso.

Expedida la decisión empresarial por el uso no autorizado del servicio, SERBACOL S.A. E.S.P., emitirá la factura del consumo no registrado la cual sólo será exigible cuando los recursos interpuestos se hayan decidido o cuando no se interponga recursos o se renuncia expresamente a ellos.

- f. **Notificación de la decisión.** La decisión empresarial adoptada será notificada personalmente al suscriptor y/o usuario, de conformidad con lo establecido en los artículos 66 a 73 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o deroguen, como las previstas en la ley 2080 de 2021 en relación con la Notificación electrónica contenida en el artículo 56 del CPCA,

Para efectos de lo anterior, SERBACOL S.A. E.S.P., entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y los términos para hacerlo.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

- i. Por medio electrónico. La cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.
- ii. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de los respectivos recursos.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página web de SERBACOL S.A. E.S.P., o en un lugar de acceso al público de la empresa por el término de CINCO (5) días o por cualquier medio idóneo de publicación.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los CINCO (5) días hábiles del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la hora del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los términos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página web de SERBACOL S.A. E.S.P., y en todo caso, en un lugar de acceso al público de la empresa, por el término de CINCO (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

- g. **Recursos.** En contra de la decisión empresarial procederán los recursos de reposición ante SERBACOL S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales podrán ser interpuestos en la diligencia de notificación personal o dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso, observando los requisitos que exige la Ley. De lo contrario, SERBACOL S.A. E.S.P., los rechazará de plano y la decisión quedará en firme.

SERBACOL S.A. E.S.P., está en la obligación de proferir la decisión definitiva motivada en sus aspectos de hecho y de derecho al resolver el recurso de reposición dentro de los QUINCE (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de TREINTA (30) días hábiles. Los términos inferiores a TREINTA (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de TREINTA (30) días, conforme lo estable en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.

Si el suscriptor y/o usuario solo interpuso el recurso de reposición, la actuación empresarial adelantada por SERBACOL S.A. E.S.P., se entenderá agotada cuando se le notifique al suscriptor y/o usuario la decisión empresarial que resuelve dicho recurso. La notificación de esta decisión se adelantará en la misma forma señalada en el literal e) de la presente cláusula.

Si se ha interpuesto subsidiariamente el recurso de apelación, SERBACOL S.A. E.S.P., dará traslado del mismo dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, remitiendo el expediente respectivo.

Contra la decisión de SERBACOL S.A. E.S.P., que niegue el recurso de apelación, el suscriptor y/o usuario podrá presentar recurso de queja dentro de los CINCO (5) días siguientes a su notificación, el cual podrá ser presentado por el suscriptor y/o usuario ante SERBACOL S.A. E.S.P., o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La decisión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será aplicada una vez sea notificada mediante comunicación que se enviará por correo certificado o por correo electrónico, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Los recursos de reposición, apelación y queja se concederán en efecto suspensivo.

3. EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LAS PRESUNTAS ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES.

Una vez detectada la ocurrencia de una presunta anomalía y/o irregularidad, que se constituya en uso no autorizado del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, se procederá a realizar las evaluaciones y comprobaciones que permitan establecer el incumplimiento del CSP por parte del suscriptor y/o usuario y la valoración de los consumos dejados de facturar y, si es del caso, su correspondiente cobro. Para ello se tendrán en cuenta, como prueba de existencia de las presuntas anomalías y/o irregularidades entre otras, las siguientes:

- a. Acta de revisión de las instalaciones internas y/o acometidas, conexiones, redes, equipos de medición, protección y elementos de seguridad efectuadas por funcionarios de SERBACOL S.A. E.S.P., o personal autorizado por la empresa, en donde conste la presencia de las anomalías, y/o irregularidades en las instalaciones internas, acometidas, conexiones, redes, equipos de medición, protección y elementos de seguridad.
- b. Evaluación técnica practicada en el Laboratorio de calibración de medidores de SERBACOL S.A. E.S.P., o cualquier otro Laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC, que permita identificar o detectar la

ocurrencia de alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del equipo de medida o en los elementos de seguridad que impidan o hayan impedido el normal registro de consumos. El Laboratorio de calibración de medidores de SERBACOL S.A. E.S.P., está autorizado para determinar el estado de los equipos de medida y por lo tanto, sus pronunciamientos se amparan en la presunción de legalidad, de acuerdo con la normatividad vigente que rige para los Laboratorios de calibración de medidores.

- c. Análisis del registro histórico de los consumos previos presentados por el suscriptor y/o usuario, ya sea por diferencias de lectura en los periodos correspondientes, por consumo promedio, o por aforo individual.
- d. Fotografías, videos y demás medios probatorios autorizados por la legislación colombiana vigente, que permitan comprobar el uso no autorizado o irregular del servicio de acueducto y/o alcantarillado.
- e. Actas de las visitas efectuadas por funcionarios de SERBACOL S.A. E.S.P., o personal autorizado por la empresa, en donde conste la diferencia de lecturas, que se constituyen en irregularidad al ser inferiores o iguales a otras previamente realizadas y que no sean plenamente justificadas por el suscriptor y/o usuario.
- f. Cálculo efectuado por SERBACOL S.A. E.S.P., o personal autorizado, del consumo del suscriptor y/o usuario, de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, en donde dicho cálculo sea superior o inferior al consumo histórico registrado por el equipo de medida antes de la detección de la presunta anomalía y/o irregularidad.
- g. Corregida la anomalía y/o irregularidad que originó el procedimiento administrativo para el cobro de consumos dejados de facturar y obtenido el consumo registrado en el nuevo equipo de medida cuando sea del caso, SERBACOL S.A. E.S.P., podrá determinar con base en éste, el consumo no facturado durante el tiempo que permaneció el uso irregular y procederá a recuperar los consumos dejados de facturar, con base en lo establecido en el CSP.

SERBACOL S.A. E.S.P., podrá cobrarle al suscriptor y/o usuario de acueducto, y/o alcantarillado, el consumo dejado de facturar que resulte del mal estado, mal funcionamiento y/o obsolescencia de los equipos de medida y acometida, cobro que se hará efectivo en la forma señalada en la Ley 142 de 1994, en este CSP y demás normas concordantes que las adicione, complementen o modifiquen.

Si SERBACOL S.A. E.S.P., detecta en el equipo de medición y/o acometidas, irregularidades que tengan como propósito obtener una facturación inferior al consumo, se procederá a cobrar al usuario, adicional al consumo dejado de facturar, los costos de visita, revisión y normalización en los que ha tenido que incurrir la empresa, con ocasión de la superación de la irregularidad.

4. TIPIFICACIÓN DE CONDUCTAS O CAUSALES PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES NO PECUNIARIAS.

Se consideran conductas o causales violatorias del CSP que dan lugar a la imposición de sanciones no pecuniarias, las siguientes:

- a) Las enumeradas en la Cláusula 35: Medidas de suspensión, corte e interese moratorios estipulados en el presente CSP.
- b) Las enunciadas en la Cláusula 48: Terminación del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios.
- c) Realizar descargas de vertimientos que no cumplan con las condiciones previstas en la Cláusula 20: Condiciones de Calidad.

5. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA ESTIMAR EL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR COMO CONSECUENCIA DE UNA ANOMALÍA Y/O IRREGULARIDAD DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.

El consumo dejado de facturar al suscriptor y/o usuario, así como la cuantía de las anomalías y/o irregularidades asociadas al incumplimiento y demás cargos, se determinará de la siguiente manera, señalando previamente que SERBACOL S.A. E.S.P., no impone sanciones y se limita a las medidas previstas para el incumplimiento del contrato, como se indica en la cláusulas precedentes, de modo que en todos los casos en que no pueda medir y esta imposibilidad de medida no se deba a una actuación propia, es decir, cuando se deba a una falla del suscriptor o usuario o a una situación accidental, aplica las siguientes reglas.

- 5.1. **Cálculo para la liquidación de consumos estimados por la presencia de anomalías y/o irregularidades:** Si en el inmueble se detectan varias acometidas clandestinas, cada una se liquidará de manera independiente.
- 5.2. **Tarifa:** Para los usuarios de los estratos 4, 5 y 6, comerciales e industriales, la tarifa por m³ usada corresponderá al uso al cual está destinada la acometida clandestina o irregular. Para el caso de los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 se aplicará la tarifa que corresponda a su estrato teniendo en cuenta los toques de los consumos básicos, para el tema de subsidios, es decir, se calculará con base en el subsidio existente para dichos estratos. A cada acometida clandestina o irregular se le podrá cobrar el cargo fijo correspondiente al uso al cual esté siendo destinada dicha acometida.

5.3. **Volumen:** Para efectos de establecer los consumos no facturados se tendrá en cuenta la clase de uso del inmueble y corresponderá al mayor valor de las siguientes alternativas:

a) **Uso residencial:** Para efectos de determinar el consumo dejado de facturar, en clientes con categoría residencial, se usará una de las siguientes alternativas:

- i. Promedio del estrato socioeconómico, cuando no haya medición por diferencia de lecturas.
- ii. Cálculo con base en los valores establecidos en la Resolución 330 de 2017 expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por la cual se adoptó el Reglamento Técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico, RAS; o por las normas que la modifiquen, adicionen o complementen, relacionados con nivel de complejidad del sistema, dotación neta máxima para poblaciones dependiendo del clima: frío, templado o cálido.

b) **Uso no residencial:** Conforme a lo señalado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, para las acometidas clandestinas o irregulares ubicadas en los inmuebles con clase de uso industrial, comercial y/o público, el consumo se determinará utilizando la siguiente metodología:

- i. Con base en los consumos promedio de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares, es decir, usuarios y/o suscriptores con actividad económica similar y con diámetro de acometida similar y que no presenten consumos atípicos, lo anterior con base en estudios técnicos que realice SERBACOL S.A. E.S.P.

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al suscriptor y/o usuario en el mismo período de duración de la anomalía y/o irregularidad para determinar el consumo dejado de facturar.

- ii. Determinación de consumo de acuerdo con el diámetro de la acometida y el volumen mensual medido en metros cúbicos o según aforo.

c) **Caso Multiusuarios:** En el caso de multiusuarios compuestos exclusivamente por unidades con clase de uso residencial, se aplica lo establecido para la clase de uso residencial para cada unidad independiente; en caso contrario se aplicará, además de lo previsto para la clase de uso residencial, lo establecido para la clase de uso no residencial de manera que el consumo dejado de facturar es la suma del consumo para cada clase de uso.

d) **Volumen de Alcantarillado:** El consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto.

5.4. **Tiempo de duración de la anomalía y/o irregularidad:** De no ser factible establecer el tiempo de permanencia de las anomalías o irregularidades, se presumirá que éstas, por lo menos, ocurrieron en un período de CINCO (5) meses. El suscriptor o usuario podrá probar ante SERBACOL S.A. E.S.P., un tiempo de duración diferente. Para el caso de reconexión no autorizada, se tomará el tiempo desde la primera suspensión del servicio.

5.5. **Cálculo de costos asociados a la anomalía y/o irregularidad:** SERBACOL S.A. ESP podrá cobrarle al suscriptor y/o usuario de acueducto y/o alcantarillado los costos asociados a la detección, tales como: visitas de reconocimiento, análisis de bases de datos; localización, que se refiere a toda la aplicación de las pruebas técnicas (Pruebas de grifos, pruebas de calidad de agua, pruebas de metrología de los medidores, geófonos, geo radar, entre otras); corrección de la anomalía y/o irregularidad, la cual puede incluir todas las actividades requeridas para normalizar el servicio (restitución del espacio público, corte de acometida, reposición del medidor, excavación, rellenos, reposición de acometida, entre otros) y seguimiento (visitas posteriores para verificar la reincidencia).

Igualmente, SERBACOL S.A. E.S.P., podrá facturar al suscriptor y/o usuario del servicio de alcantarillado, los costos asociados a las caracterizaciones de los vertimientos, para la verificación del cumplimiento de la norma ambiental.

La no variación del consumo de agua no es prueba para desvirtuar y dejar sin validez la existencia de la anomalía y/o irregularidad encontrada, toda vez que ésta se encuentra determinada en el Acta de Revisión, informe de laboratorio y todas las demás pruebas practicadas.

6. INICIACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

Establecida la anomalía y/o irregularidad, se procederá a poner en conocimiento del usuario y/o suscriptor, la iniciación de un proceso administrativo que tiene por objeto la recuperación del consumo dejado de facturar, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 34 a 45 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La comunicación de la iniciación del proceso administrativo deberá contener, como mínimo:

- 6.1. Detalle claro y concreto de los hechos que han dado origen al inicio de la actuación administrativa.
- 6.2. El término con el que cuenta el suscriptor o usuario para ejercer efectivamente su derecho a la defensa, con indicación clara del lugar y la forma en que debe presentarla.
- 6.3. La posibilidad que tiene el suscriptor o usuario de aportar y/o solicitar la práctica de las pruebas que considere conducentes, pertinentes y necesarias para sustentar su defensa.
- 6.4. Las pruebas con las que cuenta SERBACOL S.A. E.S.P., para iniciar la actuación administrativa. Deberá aportarse copia de las mismas.
- 6.5. El procedimiento que se desarrollará para establecer si existe una acometida clandestina o irregular del servicio de acueducto y/o alcantarillado y las disposiciones legales aplicables, según lo establecido en este CSP.
- 6.6. El derecho que tiene el suscriptor o usuario a presentar descargos y recursos en su defensa, todo de acuerdo con los términos y requisitos establecidos tanto en la Ley, como en este CSP.

7. FUNDAMENTOS LEGALES.

Se tendrán como fundamentos legales, además de las normas mencionadas previamente, las siguientes:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 142 de 1994 y sus Decretos Reglamentarios.
- Ley 689 de 2001.
- Ley 1437 de 2011, CPACA.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Decreto 1074 de 2015.
- Decreto 1076 de 2015.
- Decreto 1077 de 2015, modificado por el Decreto 1333 de 2020.
- Decreto 090 de 2018.
- Resolución 0330 de 2017, RAS.
- Resolución CRA 825 de 2017.
- Resolución CRA 873 de 2019.
- Ley 2080 de 2021, Reforma al CPACA
- Demás Decretos y Resoluciones expedidas por los Ministerios de: Vivienda, Ciudad y Territorio; Ambiente y Desarrollo Sostenible y Ministerio de Salud y de la Protección Social, relacionados con los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- Regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA.
- Desarrollos Jurisprudenciales (precedente jurisprudencial).
- Normas Técnicas de SERBACOL S.A. E.S.P.
- Las demás que por su carácter y propiedad sirvan de sustento para el presente CSP.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 4064

El presente contrato se suscribe en original, en mi calidad de Representante Legal de SERBACOL, S. A. E.S.P. a los 21 días del mes de mayo de 2021.

VITELMO MAURICIO RUIZ ACOSTA

C.C. No. 72.218.363 de Barranquilla, Atlántico.

Representante Legal.

SERBACOL S.A. E.S.P.