

## RESOLUCIÓN 0282 DE 2017

**Por medio de la cual se aprueba (Modifica y/o actualiza) el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para el servicio de Acueducto y Alcantarillado de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P**

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 35 de los Estatutos, la Resolución CRA 768 de 2016 y

### CONSIDERANDO

Que el artículo 365 de la Constitución Política prevé que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del mismo asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que el artículo 9 de la Ley 142 de 1994 consagra los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, además de aquellos previstos a su favor por otras normas y dispone que las Comisiones de Regulación en el ejercicio de sus funciones, no puedan desmejorar los derechos de los usuarios y/o suscriptores reconocidos por la ley.

Que el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 prevé que el contrato de servicios públicos es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos domiciliarios los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Que por su parte, el artículo 129 de la misma normativa, señala que existe contrato de servicios públicos desde que la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utilice un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora.

Que el artículo 130 del régimen de servicios públicos establece que son partes del contrato, la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y el suscriptor y/o usuario. Bajo este entendido es deber de las personas

prestadoras informar sobre las condiciones uniformes que ofrezcan en el territorio donde prestan sus servicios.

Que el parágrafo 8 del artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, señala que las metas proyectadas por la persona prestadora para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia, deberán incluirse como parte del contrato de servicios públicos.

Que el régimen legal al cual se somete el contrato de servicios públicos está previsto en el artículo 132 de la Ley 142 de 1994 según el cual dicho contrato se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las personas prestadoras de servicios públicos y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

Que el numeral 14.31 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, define el suscriptor como la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos y el numeral 14.33 del mismo artículo, define el usuario como la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio, bien como propietario del inmueble o donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor.

Que mediante Resolución CRA 7 de 1996 se estableció el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, el cual fue posteriormente incluido como Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y adoptado mediante los artículos 2.6.1.1, 2.6.1.2, 3.4.1.1 y 3.4.1.2 del mismo acto administrativo.

Que los mismos artículos establecen que las condiciones uniformes que ofrezca cualquier persona prestadora que se adecúen al modelo establecido se entienden ajustadas a la Ley 142 de 1994, y las normas que la desarrollen.

Que con posterioridad a la expedición de la Resolución CRA 375 de 2006 se han expedido otras disposiciones legales que complementan el modelo de condiciones uniformes, entre otras, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Decreto Anti trámites, Ley 1266 de 2008, la Ley 1480 de 2011, el decreto 3050 de 2013 y sus modificaciones, el Decreto 1077 de 2015 y la Ley 1577 de 2015,

Que en materia de regulación también se han proferido diferentes actos administrativos con incidencia en el contrato de servicios públicos, por vía de ejemplo, las Resoluciones CRA 400 de 2006, 413 de 2006, 457 de 2008 y la 688 de 2014.

Que mediante Resolución CRA 768 del 15 de septiembre de 2016, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico adoptó *“el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado”*.

Que de acuerdo con lo anterior, se hace necesario actualizar y modificar el contrato para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que regula las relaciones entre **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** y los usuarios y/o suscriptores, a la luz de las normas y regulación expedida por las autoridades competentes, desde su última actualización ocurrida el 21 de febrero del año 2012 e incorporación del modelo establecido por la Resolución CRA 768 de 2016.

Que en mérito de lo expuesto, **EL GERENTE DE LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A. E.S.P.**

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Modificar, Actualizar y publicar el contrato de condiciones uniformes para los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado prestado por la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. a los usuarios y/o suscriptores, de conformidad con el documento anexo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Las Cláusulas incorporadas en el presente Contrato de Condiciones uniformes, son de obligatorio cumplimiento para la Empresa y los Usuarios y/o suscriptores de los servicios.

**ARTÍCULO TERCERO:** En caso de incompatibilidad entre el Manual adoptado por la presente resolución y las previsiones contenidas en la Resolución CRA 768 de 2016 o las normas que la modifiquen, adicionen o complementen, se aplicarán estas últimas de preferencia.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias,

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**SEPTIEMBRE 25 DE 2017**

**CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA**  
**Gerente General**

Proyecto: John Jairo Márquez Castañeda  
Revisaron: Fernando Hely Mejía Alvarez  
Juan Pablo Tobón Correa  
Sergio Humberto Lopera Proaños  
Aprobó: Carlos Arturo Agudelo Montoya

**CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE PRESTA LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A. E.S.P.**

**Clausula 1°. Objeto.** El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto regir las condiciones para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y/o complementarios que **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.** se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

El(Los) servicio(s) se prestará(n) en un inmueble:

Urbano \_\_\_\_, Rural \_\_\_\_\_

Vereda: \_\_\_\_\_Nombre:

Corregimiento: \_\_\_\_\_Nombre:

**Cláusula 2. Partes.** Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** y el suscriptor y/o usuario.

**Cláusula 3. Solidaridad.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

**Cláusula 4. Régimen 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, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, Resolución CRA 768 de 2016, Resolución 717 de 2015 y todas aquellas que las modifiquen, reglamenten o actualicen, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

**Parágrafo 1°.** Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

**Parágrafo 2°.** Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

**Cláusula 5. Vigencia.** El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido o fijo, sin embargo, en el evento en que sea fijo este no podrá ser superior a 2 años.

Fijo \_\_\_\_ con una duración de \_\_\_\_\_ *(no puede ser superior a 2 años)*.

El suscriptor y/o usuario acepta que el contrato de servicios públicos domiciliarios se renueve automáticamente sin exceder un año:

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Indefinido \_\_\_\_

#### CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Cláusula 6.** Área de prestación del servicio. El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios por parte de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P,** es la jurisdicción del Departamento de Caldas



**Cláusula 7. Propiedad de las conexiones.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa 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.

LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya y/o realice reposición de redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

**Parágrafo.** Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS 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 **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**Cláusula 8. Publicidad.** **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias podrán ser enviadas al suscriptor y/o usuario en medio físico o magnético o consultada en la página web de la Entidad, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P**, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado -POIR-.

**Cláusula 9. Obligaciones de LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la **EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las

especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. 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.
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.
8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya

desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.

12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.**, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.**
15. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o 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, excepto que se pacte un plazo inferior con el usuario y/o suscriptor.
17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.

19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5° del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla 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 operaciones 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, crítica de lectura, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación 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 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 EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** garantiza 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 períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco 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 con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecido por la empresa, en el período que aplique el descuento según lo consagrado en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.

36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1° del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.
38. 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.
39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al *habeas data*, de conformidad con la ley 1266 de 2008 y los decretos que la reglamenten.
40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa 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).

**Cláusula 10. 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 LA

**EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** 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. 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. En este evento, el suscriptor y/o usuario deberá informar a la empresa con antelación y constituir Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual en favor de la Empresa y Terceros indeterminados.
4. 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.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador sin que sobre él se presenten barreras que impidan su lectura o permitir la instalación del mismo.
7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P**.
8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-**

**EMPOCALDAS S.A E.S.P** no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
10. Solicitar la factura a **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
11. 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 **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar la causa que generó la suspensión o corte y cancelar todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
13. Permitir a **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada. El costo será asumido por el propietario.
14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** para la correcta utilización del servicio.
15. 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.

16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad técnica de medición individual y, a fin de que **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, 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.
17. Presentar a **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
18. 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.
19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P**. En el evento en que se presenten casos que constituyan defraudación de fluidos, se aplicará el procedimiento establecido en el “*Manual de Defraudación de Fluidos*” expedido por la empresa, donde se establecen las respectivas consecuencias penales y/o administrativas.  
  
Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
20. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS 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.

21. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos que impidan el perfecto funcionamiento del medidor o la lectura del mismo.

**Parágrafo:** Las tapas para las cámaras o cajillas deberán ser en hierro fundido, hierro dúctil o plásticas. Estas deberán tener como mínimo una medida de 364 x 172 mm.

22. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas y del medidor sin autorización de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.**

23. Cancelar a **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** el valor de la revisión realizada por el laboratorio debidamente acreditado, siempre y cuando esta revisión se produzca como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida o cuando dicha revisión sea solicitada voluntariamente por el suscriptor, usuario o propietario; lo anterior de conformidad con el CONCEPTO UNIFICADO SSPD-OJU-2009-02 DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, SUPERSERVICIOS en concordancia con el Artículo 1° DE LA RESOLUCIÓN CRA 457 DE 2008.

**Cláusula 11. Derechos LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante según la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y 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.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación.

En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario.
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 domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad 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 público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción de conformidad con el Manual de Defraudación de fluidos adoptado por **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P**, el cual hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes.
10. Denunciar el uso indebido y/o alteración de las redes de prestación de servicio, de conformidad con el procedimiento establecido en el “Manual de Defraudación de Fluidos” adoptado por la Empresa.

11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**Cláusula 12. 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 consagra 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 **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.** Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
2. A no ser discriminado por **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** y a recibir trato igualitario.
3. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
4. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
5. 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.
6. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de 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 micromedición por suscriptor y/o usuario.
8. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
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 **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

- 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 **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
- 14.A reclamar en contra del uso asignado por **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** al inmueble objeto del servicio.
- 15.A conocer las condiciones uniformes del contrato.
- 16.A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P**, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante 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 el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- 18.A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
- 19.A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
- 20.A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
- 21.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.
- 22.A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
- 23.A solicitar a **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
- 24.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.
25. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
  26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
  27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
  28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
  29. A que **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data conforme a la normatividad vigente.
  30. A que **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
  31. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio (APS) dentro de la cual **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).
  32. A acceder voluntariamente a que el medidor sea reemplazado como consecuencia del informe emitido por el laboratorio o durante la visita técnica realizada por personal de nuestra empresa, siendo así **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** le informará al usuario el derecho de adquirir el medidor por su cuenta o de adquirirlo con la empresa. Si esta decisión se toma durante la visita, se dejará constancia en la respectiva acta de la aceptación voluntaria del usuario al cambio definitivo del medidor. También se dejará constancia en el Acta sobre la información del derecho a adquirirlo por su cuenta.

**Cláusula 13. Condiciones técnicas acueducto.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con

las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

-- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. del Decreto 1077 de 2015<sup>1</sup>.

-- 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<sup>2</sup>, Artículo 99 de la Ley 1753 de 2015, artículo 2.37.13.3 y 2.37.13.6 del decreto 1898 de 2016.

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. Condiciones de acceso a los servicios.** Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.  
(Decreto 302 de 2000, art. 7).

<sup>2</sup> **CONDICIONES PARA EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

**ARTÍCULO 2.3.1.2.2. Objeto.** El presente Capítulo tiene por objeto establecer los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios que se presenten ante las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.  
(Decreto 3050 de 2013, art. 1).

**ARTÍCULO 2.3.1.2.3. Ámbito de aplicación.** El presente Capítulo aplica a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, a los urbanizadores y constructores, a los municipios y/o distritos y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.  
(Decreto 3050 de 2013, art. 2).

---

**ARTÍCULO 2.3.1.2.4. Viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para proyectos de urbanización.** Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado dentro de las áreas del perímetro urbano, están en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas.

En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación del prestador de servicios públicos los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras.

La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a los prestadores su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en los planes de ordenamiento territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos el prestador del servicio deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa.

En el evento en que el urbanizador acuerde con el prestador hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, el prestador está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

En ningún caso las empresas prestadoras podrán exigir los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias.

(Decreto 3050 de 2013, art. 4).

**ARTÍCULO 2.3.1.2.5. Término para resolverla solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata.**

Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado deberán decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición.

(Decreto 3050 de 2013, art. 5).

**ARTÍCULO 2.3.1.2.6. Prestación efectiva de los servicios para predios ubicados en sectores urbanizados.**

Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado tienen la obligación de suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción. Para el efecto, deberán atender las disposiciones de ordenamiento territorial y adecuar su sistema de prestación a las densidades, aprovechamientos urbanísticos y usos definidos por las normas urbanísticas vigentes, sin que en ningún caso puedan trasladar dicha responsabilidad a los titulares de las licencias de construcción mediante la exigencia de requisitos no previstos en la ley. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario al prestador, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

**PARÁGRAFO.** Para el efecto de lo dispuesto en el presente artículo, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado deben articular sus planes de ampliación de prestación del servicio, sus planes de inversión y demás fuente de financiación, con las decisiones de ordenamiento contenidas en los planes de ordenamiento territorial y los instrumentos que los desarrollen y complementen, así como con los programas de ejecución de los planes de ordenamiento contenidos en los planes de desarrollo municipales y distritales.

(Decreto 3050 de 2013, art. 6).

**ARTÍCULO 2.3.1.2.7. Trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).**

En caso de que el prestador de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado le comunique al

-- Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. a 2.3.1.3.2.3.17. del Decreto 1077 de 2015<sup>3</sup>.

petionario la no disponibilidad inmediata del servicio, la persona prestadora deberá remitir dentro de los cinco (5) días siguientes a su negativa, copia de la misma comunicación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los análisis que sustenten tal decisión y demás soportes.

La negativa del prestador a otorgar la viabilidad y disponibilidad inmediata deberá ser motivada desde el punto de vista técnico, jurídico y económico, y soportada debidamente con los documentos respectivos, teniendo en cuenta dentro de los elementos de análisis, lo contenido en el plan de obras e inversiones del respectivo prestador y los planes de ordenamiento territorial.

En el evento en que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no encuentre probados los argumentos del prestador para la negativa de la disponibilidad inmediata de servicio, en el acto administrativo que así lo establezca, ordenará al prestador el otorgamiento de dicha viabilidad y disponibilidad. En caso que la empresa incumpla con el otorgamiento de la viabilidad y disponibilidad, el expediente se remitirá al funcionario competente de la SSPD para efectos de que imponga las sanciones a que haya lugar.

En caso de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios encuentre probados los argumentos del prestador, así deberá consignarlo en el respectivo acto administrativo, el cual deberá ser comunicado al solicitante y al ente territorial para los efectos establecidos en el artículo 50 de la Ley 1537 de 2012, así como para dar cumplimiento a las inversiones previstas en materia de servicios públicos en los programas de ejecución de los planes de ordenamiento territorial.

La actuación que adelante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se surtirá de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

*(Decreto 3050 de 2013, art. 7).*

**ARTÍCULO 2.3.1.2.8. Prohibición de requisitos adicionales.** El estudio que adelante el prestador con el fin de resolver una solicitud de disponibilidad inmediata de servicios, deberá ceñirse a determinar si cuenta o no con capacidad para atender las demandas asociadas a las solicitudes de servicios de acueducto y/o alcantarillado, teniendo en cuenta lo definido en el presente decreto.

En los planes de ordenamiento territorial, las reglamentaciones municipales o distritales o en los reglamentos técnicos u operativos que expidan los prestadores de servicios no se podrán incluir requisitos, exigencias o estudios adicionales a los establecidos en la normatividad expedida por el Gobierno Nacional. En el evento de existir cualquier discrepancia se dará aplicación estricta a lo definido en el presente decreto.

Tampoco podrán solicitar, en los casos de proyectos con licencia de construcción vigente, la reposición, adecuación o construcción de redes, o la presentación de estudios, alternativas técnicas para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, disposición de las aguas residuales o la caracterización de los vertimientos.

La violación a lo establecido en este artículo, dará lugar a que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adelante las actuaciones correspondientes dentro del marco de sus competencias, e imponga las sanciones a que haya lugar.

*(Decreto 3050 de 2013, art. 8).*

### <sup>3</sup> DEL RÉGIMEN DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.8. Régimen de acometidas.** La entidad prestadora de los servicios públicos 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. 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.

**PARÁGRAFO.** Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que

---

evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

*(Decreto 302 de 2000, art. 11).*

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.9. Unidad de acometida por usuario.** La entidad prestadora de los servicios públicos 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. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la Independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

*(Decreto 302 de 2000, art. 12).*

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.10. Cambio de localización de la acometida.** Es atribución exclusiva de la entidad prestadora de los servicios públicos, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

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

Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura 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.

*(Decreto 302 de 2000, art. 13, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 3).*

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.11. De los medidores.** Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos 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 la entidad prestadora de los servicios públicos, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

*(Decreto 302 de 2000, art. 14).*

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.12. 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 micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual. La entidad prestadora de los servicios públicos 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.

La entidad prestadora de los servicios públicos debe 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) (sic) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, la entidad prestadora de los servicios públicos 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.

La entidad prestadora de los servicios públicos 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.

La entidad prestadora de los servicios públicos 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. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

*(Decreto 302 de 2000, art. 15, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 4).*

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

*(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).*

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.14. Medidores para grandes consumidores no residenciales.** Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

*(Decreto 302 de 2000, art. 17, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 6).*

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.15. Medidores para multiusuario.** Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la entidad prestadora de los servicios públicos la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por la entidad prestadora de los servicios públicos para la instalación de los mismos.

**PARÁGRAFO.** La entidad prestadora de los servicios públicos, 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.

*(Decreto 302 de 2000, art. 18).*

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.16. Cambio de medidor.** La entidad prestadora de los servicios públicos, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la entidad prestadora de los servicios públicos, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente.

-- 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.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

CARACTERISTICAS TECNICAS A GARANTIZAR		
MEDIDOR DE ½" VOLUMETRICO		
Nº	CARACTERISTICA	SOLICITADA
1	Modelo del Medidor	Máximo 1 año de Fabricación
2	Rango de medición	R160 o mayor
3	Diámetro (mm)	15 mm
4	Presión Máxima Admisible PMA	16 BAR
5	Caudal Permanente Q3	2,5 m3/h
6	Caudal Arranque Qa	0,5 L/h
7	Caudal Mínimo Q1	15,67 L/h
8	Tipo de Lectura	RECTA
9	Tipo de Transmisión	Magnética
10	Temperatura máxima de trabajo (°c)	30°
11	Material de la Carcasa	Polímero de Ingeniería o Composite
12	Disponibilidad de sello de seguridad	SI

En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.

(Decreto 302 de 2000, art. 19, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 7).

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores.** En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo.

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

13	Tipo de Medidor	Volumétrico
14	Señalar Sentido del Flujo	SI
15	Numero de dígitos en litros	TRES
16	Longitud Medidor sin racores	115 mm
17	Sistema Incorporado de Emisión de Pulsos para Lectura Remota	SI
18	Extremo Tipo y norma que cumple	Roscas 7/8" x 3/4" (Niple de 3/4" para la rosca de 7/8" y Niple de 1/2" para la rosca de 3/4")
19	Tipo Numeración	Alfanumérica
20	Norma	ISO-4064 y/o NTC-1063 2007
21	Certificaciones	Certificado de Calibración
		Certificado de Aprobación de Modelo
		Certificado de Aprobación de Salubridad
22	Entrega de Acoples, Tuercas y Empaques	SI

### CARACTERISTICAS TECNICAS A GARANTIZAR

#### MEDIDOR DE ½" VELOCIDAD CHORRO UNICO

Nº	CARACTERISTICA	SOLICITADA
1	Modelo del Medidor	Máximo 1 año de Fabricación
2	Tipo de Medidor	Velocidad Chorro Único
3	Rango de medición	R160 o mayor en Horizontal
4	Diámetro (mm)	15 mm
5	Presión Máxima Admisible PMA	16 BAR
6	Caudal Permanente Q3	2,5 m3/h
7	Caudal Arranque Qa	1,0 L/h
8	Caudal Mínimo Q1	12,5 L/h
9	Tipo de Lectura	RECTA
10	Tipo de Transmisión	Magnética
11	Temperatura máxima de trabajo (°c)	30°
12	Forma de Instalar el Medidor	Horizontal

13	Material de la Carcasa	Polímero de Ingeniería o Composite
14	Disponibilidad de sello de seguridad	SI
15	Señalar Sentido del Flujo	SI
16	Número mínimo de dígitos para la lectura de los m <sup>3</sup>	CINCO
17	Resolución mínima para la lectura de los litros	1 Litro
18	Longitud Medidor sin racores	115 mm
19	Filtro	SI
20	Sistema Incorporado de Emisión de Pulsos para Lectura Remota	SI
21	Extremo Tipo y norma que cumple	Roscas 7/8" x 3/4" (Niple de 3/4" para la rosca de 7/8" y Niple de 1/2" para la rosca de 3/4")
22	Tipo Numeración	Alfanumérica
23	Norma	ISO-4064 y/o NTC-1063 2007
24	Certificaciones	Certificado de Calibración
		Certificado de Aprobación de Modelo
		Certificado de Aprobación de Salubridad
25	Entrega de Acoples, Tuercas y Empaques	SI

### CARACTERISTICAS TECNICAS A GARANTIZAR

#### MEDIDOR DE 3/4" A 1½"

Nº	CARACTERISTICA	SOLICITADA
1	Modelo del Medidor	Máximo 1 año de Fabricación
2	Tipo de Medidor	Velocidad Chorro Único o Chorro Múltiple
3	Rango de medición	R160 o mayor en Horizontal
4	Presión Máxima Admisible PMA	16 BAR
5	Tipo de Lectura	RECTA

6	Tipo de Transmisión	Magnética
7	Temperatura máxima de trabajo (°c)	30°
8	Forma de Instalar el Medidor	Horizontal
9	Material de la Carcasa	Bronce-Latón o Polímero de Ingeniería o Composite
10	Disponibilidad de sello de seguridad	SI
11	Señalar Sentido del Flujo	SI
12	Número mínimo de dígitos para la lectura de los m <sup>3</sup>	CINCO
13	Resolución mínima para la lectura de los litros	1 Litro
14	Sistema Incorporado de Emisión de Pulsos para Lectura Remota	SI
15	Filtro	SI
16	Tipo Numeración	Alfanumérica
17	Certificaciones	Certificado de Calibración
		Certificado de Aprobación de Modelo
		Certificado de Aprobación de Salubridad
18	Entrega de Acoples, Tuercas y Empaques	SI

### CARACTERISTICAS TECNICAS A GARANTIZAR

#### MEDIDORES DE 2", 3", 4", 6" y 8"

Nº	CARACTERISTICA	SOLICITADA
1	Modelo del Medidor	Máximo 1 año de Fabricación
2	Tipo de Medidor	Velocidad Hélice Woltmann o Velocidad Chorro Único
3	Rango de medición	Clase B
4	Presión Máxima Admisible PMA	16 Bar
5	Sistema Incorporado de Emisión de Pulsos para Lectura Remota	SI
6	Norma	ISO-4064 y/o NTC-1063 2007
7	Material del Cuerpo	HF o HD

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015<sup>4</sup>.

**NOTA:** Se entiende que las especificaciones técnicas antes descritas corresponden a los medidores que actualmente utiliza y/o exige LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.. No obstante cuando por actualización tecnológica de los equipos de medición, tales características varíen, la Empresa podrá actualizarlas mediante documento anexo.

**Cláusula 14. 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. LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS 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.

---

<sup>4</sup> **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.12. 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 micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La entidad prestadora de los servicios públicos 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.

La entidad prestadora de los servicios públicos debe 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) (sic) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, la entidad prestadora de los servicios públicos 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.

La entidad prestadora de los servicios públicos 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.

La entidad prestadora de los servicios públicos 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. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

(Decreto 302 de 2000, art. 15, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 4).

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

TIPO	Vertederos de placa fina____ Canaleta Parshall____ Electromagnético para aguas residuales____ Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual de medida de altura de presión y velocidad____ Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual de medida de nivel y velocidad____ Otro____ Indicar cuál____
ESPECIFICACIONES ADICIONALES DEL TIPO DE MEDIDOR	Telemetría Otro____ Indicar cuál____

**Cláusula 15. 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:

-- La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.

-- La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.

-- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9° de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

-- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.

### **COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

**Cláusula 16. Facturación.** 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.

El servicio de alcantarillado se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.

La factura que expida LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.

7. El valor de los descuentos a aplicar por **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.** cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

Mensual \_\_\_\_

Bimestral \_\_\_\_

Fecha máxima de entrega: \_\_\_\_\_

**Cláusula 17. Descuentos asociados a la calidad del servicio.** De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. deberá realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La persona prestadora cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio, en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

**Parágrafo 1°.** Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución 688 de 2014 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el artículo 86 ibidem.

**Parágrafo 2°.** El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

**Cláusula 18. Sanciones no pecuniarias.** LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P., previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio.

Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

**Cláusula 19. *Suspensión y corte.*** De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a *“la 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 presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes”*. Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la *“Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.*

El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio entre otros, en los eventos que a continuación se señalan:

- La falta de pago por el término que fije LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
- Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.
- Dar al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.
- Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.
- Proporcionar de forma permanente o temporal el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- Adulterar las conexiones o aparato de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de estos.

- Dañar o retirar el equipo de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control y gabinete.
- Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta adulterada.
- No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.** por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- Conectar equipos sin la autorización de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.** una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- 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.
- Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos.
- Interconectar las tuberías del servicio público de Acueducto atendido por **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.** con cualquier otra fuente de agua.
- No tener el predio conectado al sistema de Alcantarillado estando ubicado en una zona con red para este servicio ya existiendo factibilidad técnica para la conexión.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P** puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.** reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24)

horas. Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio y se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión, es obligación de la persona prestadora reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

**Parágrafo:** Las actuaciones de LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P., cuando implican la suspensión, el corte o la terminación de la prestación de Servicios Públicos a su cargo, se componen de actos administrativos, razón por la cual está sujeta al debido proceso. En ese sentido, cuando LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P proceda a suspender, cortar o terminar la prestación de uno de sus servicios, debe respetar entre otros límites protegidos por la Constitución el derecho de todo usuario a “la defensa” (CP art. 29).

En tal virtud de manera previa a la suspensión, el corte o la terminación de la prestación de los servicios públicos, se procederá a expedir el acto administrativo mediante el cual se suspende, corta o termina la prestación del servicio público, además de efectuarse la notificación personal de éste como lo señalan los artículos 153, 154 y 155 de la ley 142 de 1994 concordantes con el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, donde se indicará al usuario los recursos que proceden contra dicho acto administrativo, los plazos para interponer dichos recursos y los funcionarios ante quien deben interponerse.

**Cláusula 20. *Falla en la prestación del servicio.*** El incumplimiento de LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. en la prestación continua del servicio 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 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.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

**Cláusula 21. *Peticiones, quejas y recursos.*** Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los

siguientes medios: físico en los puntos de atención, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora 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 y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que **LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS 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 la persona prestadora 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 persona prestadora 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.

### **LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: \_\_\_\_\_

Barrio: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

Página web: \_\_\_\_\_

Funcionario encargado de resolver: \_\_\_\_\_

**Cláusula 22. Cesión del contrato de servicios públicos domiciliarios.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual 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 adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS 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.

LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se 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, LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

**Cláusula 23. Terminación del contrato de Servicios Públicos Domiciliarios.** LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

**Cláusula 24. Cláusulas adicionales.**

**CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES:** Son aquellas que define LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

**CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES:** Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994

**PERMANENCIA** (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario)

Permanencia Mínima: Si \_\_\_ No \_\_\_ (no puede ser superior a 2 años).

**DENUNCIA DEL CONTRATO.** Se ha denunciado contrato de arrendamiento:  
Sí \_\_\_ No \_\_\_

**SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos 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.

De conformidad con el numeral 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.

Celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos 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.

De conformidad con el numeral 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 25. Estándares de servicio.** LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

ESTANDAR SERVICIO	UNIDAD	META ESTANDAR	LINEA ASE AÑO CERO	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5
cobertura de acueducto	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de acueducto	100%	97%	97%	98%	98%	98%	98%
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA	0	0	0	0	0	0
Continuidad del acueducto	Número de días por año de prestación del servicio		361	361	362	362	362	362
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores incorporados con conexión al servicio de alcantarillado	100% del cumplimiento e las obras a cargo del prestador estipuladas	90%	91,0%	92%	93%	94,0%	95%

		en el plan de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV						
Calidad de alcantarillado	% cumplimiento del PSMV							
Continuidad del alcantarillado	Número de días por año de prestación del servicio		365	365	365	365	365	365
111	(reclamos /1.000 Suscriptores /por periodo de tiempo analizado	<==4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <== reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000	18	16	15	14	12	10

**LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P.** establecerá metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9° de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, para lo cual tales metas se incorporarán en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

**Parágrafo 1°.** LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. informará a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1° del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

**Cláusula 26. Estándares de eficiencia.** LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

**Ver anexo Nro. 1**

LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. establecerá metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare para lo cual se consignaran tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

**Parágrafo 1.** LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P. informará a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

**CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA**  
**Gerente General**

Proyecto: John Jairo Márquez Castañeda  
Revisaron: Fernando Hely Mejía Alvarez  
Juan Pablo Tobón Correa  
Sergio Humberto Lopera Proaños  
Aprobó: Carlos Arturo Agudelo Montoya