



**CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO  
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
PÚBLICO DE ALCANTARILLADO**

# CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO

## Capítulo I Disposiciones Generales

**CLÁUSULA 1.- OBJETO.** El Contrato tiene por objeto que la EMPAS S.A ESP, en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro de la zona en la que la EMPAS S.A ha indicado que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente. La EMPAS S.A podrá exigir que el inmueble esté ubicado en un determinado municipio, excluya ciertas zonas o establecer que el inmueble tiene que cumplir con ciertas condiciones de acceso; o que esté localizado dentro del perímetro de servicio establecido por la EMPAS S.A.

**CLAUSULA 2.- DEFINICIONES.** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio de alcantarillado. En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
- 2. CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- 3. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviación

significativa en el período de facturación correspondiente, los 2 aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

**4. FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**5. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

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

**8. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

**9. SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por



3 parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

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

**11. SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

**12. SUSPENSION:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

**13. USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

**CLÁUSULA 3.- PARTES.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A E.S.P( en adelante la EMPAS S.A) y los usuarios y/o suscriptores.

**CLÁUSULA 4.- SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

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

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



del Código Civil.

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

**CLÁUSULA 6.- VIGENCIA DEL CONTRATO.** El CSP se entiende celebrado por un término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley, que no sean contrarias.

**CLÁUSULA 7.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** La EMPAS S.A está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público domiciliario de alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

**CLÁUSULA 8.- SOLICITUD DEL SERVICIO.** La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la EMPAS S.A, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La EMPAS S.A, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La EMPAS S.A podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto al servicio negado, y deberá



indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para 5 resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que la EMPAS S.A indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

**CLÁUSULA 9.- PERFECCIONAMIENTO.** El CSP se perfecciona cuando la EMPAS S.A define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la EMPAS S.A. Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP. Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

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

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).
4. Cuando la EMPAS S.A pretenda modificar total o parcialmente el CSP, anunciará dicha modificación en la factura de cobro, indicando donde puede ser consultada, con una antelación de al menos un (1) mes a la fecha de modificación definitiva, salvo que la misma, tenga por sustento eventos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

5. En virtud del establecido en el inciso 1 del artículo 142 de la Ley 142 de 1994, la EMPAS S.A. informará a sus usuarios las condiciones uniformes de CSP y sus modificaciones durante el mes siguiente a que se haga efectiva la modificación.

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

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

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

### **CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.**

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la EMPAS S.A. las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la EMPAS S.A., las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la EMPAS S.A. otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Facturar el servicio con base en consumos promedios medidos por el operador del sistema de Acueducto de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o





investigación de desviaciones significativas frente a consumos 7 anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.

**5.** Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

**6.** Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

**7.** Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas de aguas servidas, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.

**8.** Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

**9.** Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.

**10.** Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

**11.** Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.

**12.** Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.





**13.** Dar garantía sobre las acometidas construidas por la EMPAS S.A, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.

**14.** Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

**15.** Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

**16.** Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

**17.** Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

**18.** Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

**19.** Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

**20.** Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

**21.** Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

**22.** Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de



acuerdo con la Ley.

**23.** Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo con sus planes de operación e inversiones.

**24.** Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**25.** Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

**26.** Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la EMPAS S.A.

## **CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.**

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor o usuario, las siguientes:

**1.** Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la EMPAS S.A o los demás miembros de la comunidad.

**2.** Informar de inmediato a la EMPAS S.A sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

**3.** Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

**4.** Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere



lugar.

**5.** 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 EMPAS S.A.

**6.** Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.

**7.** Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.

**8.** Solicitar la factura al operador del sistema de Acueducto cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que el operador del sistema de Acueducto encargado de la facturación no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

**9.** 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 en que la EMPAS S.A otorgue financiación para el pago de obligaciones.

**10.** Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.

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

**12.** Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

**13.** En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que el operador del sistema de acueducto



encargado de la facturación tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

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

**15.** Vincularse al servicio de alcantarillado, siempre que haya servicio público disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

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

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

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

**CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.**

Constituyen derechos de la EMPAS S.A:

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

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

**3.** Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una



garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.

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

5. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio de alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

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

#### **CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.**

Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.

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

3. A no ser discriminado por la EMPAS S.A. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.

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

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

6. A la libre elección del prestador del servicio.

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

8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia



de Servicios Públicos Domiciliario, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.

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

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

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

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

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

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

**15.** A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

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

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

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

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



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

**21.** A solicitar a la EMPAS S.A, 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.

**22.** En los casos de revisión por anomalías 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 las instalaciones internas.

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

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

**25.** A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

**26.** A que se le afore o se le mida.

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

**Parágrafo 1.** Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 de la presente cláusula, la EMPAS S.A deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

**Parágrafo 2.** En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar a la EMPAS S.A con la firma del suscriptor o usuario.

**Parágrafo 3.** De igual forma, una vez cumplido el término consagrado en el parágrafo 1 de la presente cláusula sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico





particular, la EMPAS S.A realizará la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la EMPAS S.A dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y ésta deberá contar con la firma de dos(2) testigos diferentes al personal de la EMPAS S.A.

### **Capítulo III** **Facturación**

**CLÁUSULA 16.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

**CLÁUSULA 17.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS.** La factura que expida la EMPAS S.A deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

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

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

11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

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

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

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

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

Cuando exista reclamación o recurso debidamente interpuesto que se refiera a uno solo de tales servicios, la persona prestadora recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.



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

**CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio, dentro del período de facturación inmediatamente siguiente al que se factura. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Cualquier modificación definitiva en la periodicidad de entrega de las facturas será informada a los suscriptores o usuarios con una antelación de por lo menos dos (2) meses.

Las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio y en la época indicada en el anexo técnico, salvo que el suscriptor registre para estos efectos una dirección diferente.

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

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

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

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

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

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo

individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

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

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

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

**CLÁUSULA 22.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo. Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

## Capítulo IV Suspensión y Reinstalación del Servicio

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

1. **Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse



cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la EMPAS S.A y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la EMPAS S.A; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble , si la EMPAS S.A no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

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

a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.

b. Para evitar perjuicios que se derivan de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que haya empleado toda diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

c. Por orden de autoridad competente.

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

a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la EMPAS S.A.

c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la EMPAS S.A.



- d.** Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la EMPAS S.A.
- e.** Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f.** Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g.** Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
- h.** Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- i.** Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la EMPAS S.A o de los suscriptores y/o usuarios.
- j.** Impedir a los funcionarios, autorizados por la EMPAS S.A y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.
- k.** No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la EMPAS S.A por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l.** Conectar equipos sin la autorización de la EMPAS S.A a las acometidas externas.
- m.** Efectuar sin autorización de la EMPAS S.A una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- n.** La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.



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

o. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

p. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes. Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, la EMPAS S.A dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

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

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.
2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
3. No facturó el servicio prestado.

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

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

**CLÁUSULA 26.- REINSTALACION DEL SERVICIO.** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la EMPAS S.A incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido





efectivamente el servicio, la EMPAS S.A se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

## **Capítulo V** **Obligaciones accesorias y falla del servicio**

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

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

**a.** Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.

**b.** Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

**c.** Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

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

**a.** Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.

**b.** Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

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

**Parágrafo 2.** Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la EMPAS S.A. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido la EMPAS S.A cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado,



habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula 21 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

**CLÁUSULA 28.- PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICION DE SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.** Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la EMPAS S.A deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto el procedimiento sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del usuario.

**CLÁUSULA 29.- INTERÉS DE MORA.** En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la EMPAS S.A podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, la cual no podrá superar una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

**CLÁUSULA 30.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.** La EMPAS S.A podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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



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

**CLÁUSULA 32.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la EMPAS S.A en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

## **Capítulo VI** **Peticiones, Quejas y Recursos**

**CLÁUSULA 33.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La EMPAS S.A no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**CLÁUSULA 34. PROCEDENCIA.-** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la EMPAS S.A, en la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico. Parágrafo. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

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

1. La designación del prestador al que se dirigen;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;



4. Las razones en que se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

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

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

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

**CLÁUSULA 38.- PETICIONES INCOMPLETAS.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia

encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**CLÁUSULA 39.- RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

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

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice la EMPAS S.A proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la EMPAS S.A ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario ante el Gerente o Representante Legal de la EMPAS S.A.
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5)



días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

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

**7.** La EMPAS S.A podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

**8.** La EMPAS S.A no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

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

**CLÁUSULA 41.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la EMPAS S.A reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario



podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

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

**Parágrafo 1.** La EMPAS S.A no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

## **Capítulo VII** **Modificaciones y Terminación del Contrato**

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

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de la EMPAS S.A, haciendo efectivas las siguientes garantías:
  - a. Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.
  - b. Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.
3. Por decisión de autoridad competente.

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





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

**1.** Por mutuo acuerdo: Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la EMPAS S.A y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la EMPAS S.A, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la EMPAS S.A; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la EMPAS S.A no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

**2.** Por incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la EMPAS S.A o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la EMPAS S.A o a terceros las siguientes:

**a)** El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años.

**b)** Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.

**3.** Por el no pago oportuno en la fecha que la EMPAS S.A señale para el corte del servicio.

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

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

**6.** Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la EMPAS S.A.



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

**Parágrafo.-** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando la EMPAS S.A:

- a. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- b. Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado.
- c. No facture el servicio prestado.

Si la EMPAS S.A procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

## **Capítulo VIII** **Disposiciones Finales**

**CLÁUSULA 45.- CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, la EMPAS S.A conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

La EMPAS S.A podrá ceder el contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, la EMPAS S.A podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**CLÁUSULA 46.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos



bienes. Cuando la EMPAS S.A construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

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

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

**CLÁUSULA 48.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la EMPAS S.A y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato, y se seguirán las siguientes reglas:

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

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.



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

### **1. AREA DE COBERTURA DEL PERIMETRO DE SERVICIO**

La EMPAS S.A definirá la factibilidad técnica para la prestación del servicio de alcantarillado en las diferentes zonas del perímetro de servicio de los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, establecido con base en los estudios técnicos de Alcantarillado o con cualquier estudio que a bien estime necesario para tal efecto

### **2. FACTIBILIDAD TÉCNICA**

ParagarantizarlanormalprestacióndelserviciodeAlcantarilladosiguendo los parámetros establecidos por la normatividad vigente que rige la prestación del servicio, todo inmueble debe satisfacer las siguientes condiciones técnicas:

**a.** El inmueble debe estar dentro del perímetro de servicio establecido por la Empresa.

**b.** El predio deberá estar incluido en las áreas definidas por el POT como áreas urbanas.

**c. SOLICITUD DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO.** Para efectos de acceder al servicio público de alcantarillado, se requiere previamente, solicitar la disponibilidad de servicio. Mediante este mecanismo se estudia la viabilidad técnica por parte de La EMPAS S.A para la prestación del servicio de alcantarillado del predio que va a ser objeto de desarrollo urbanístico, para lo cual se debe presentar en la oficina de Proyectos Externos los siguientes documentos:

- Plano de localización del predio escala 1:2000
- Formato diligenciado el cual se entrega en la oficina de Proyectos Externos de La EMPAS S.A
- Copia de la carta catastral del predio

### **3. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LAS ACOMETIDAS**

La EMPAS S.A solo está obligada a autorizar una acometida por unidad de vivienda, salvo que por razones técnicas se requiera de una acometida adicional, en tal caso podrá solicitar que estas acometidas se independicen.



En caso de edificios multifamiliares o multiusuarios el constructor deberá informar esta situación y se autorizarán las acometidas necesarias por unidades independientes.

Consideraciones técnicas a tener en cuenta para la instalación de la acometida:

**REQUISITOS DE LA RED INTERNA:** El inmueble a conectar debe tener construida la RED INTERNA y ésta deberá estar en buen estado y funcionando normalmente, es decir con la distribución del caudal acorde al tipo de alcantarillado receptor; ya sea separada o combinada.

**DIÁMETRO DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA:** Mínimo seis pulgadas (6") entubería de gres, PVC dependiendo del material en el cual este construido el colector que recibe la descarga y una pendiente de conexión superior al 2% entre la caja domiciliaria y el sistema de alcantarillado receptor.

**FORMA DE CONEXIÓN A LA RED:** A través de un GALAPAGO o SILLA YEE, pieza que el usuario puede adquirir en la EMPAS S.A o con otro proveedor, siempre y cuando cumpla con los límites de calidad exigidos; la Instalación de esta será realizada o supervisada por funcionarios de la EMPAS S.A, para asegurar el cumplimiento de los requerimientos técnicos.

Para viviendas multi - familiares, clínicas, colegios, restaurantes, etc. se exigirá que la conexión a la red se haga mediante la construcción de un pozo de inspección. Esta condición podrá ser modificada a criterio de la EMPAS S.A, previa visita técnica y considerando el funcionamiento y operatividad del sistema del alcantarillado existente. El diámetro deberá ser mínimo de ocho pulgadas (8"), y no podrá exceder el de la tubería existente.

Para los casos en que se requiera proyectar para la conexión, pozo de inspección sobre la red de alcantarillado local, el tramo de acometida se conectará mínimo 20cm por encima de la batea de la tubería existente o a partir de la cota clave del colector de salida, para evitar reflujos hacia las viviendas.

Para un mayor entendimiento del CSP y del anexo técnico se incluyen los siguientes diagramas:



Gráfico No. 1

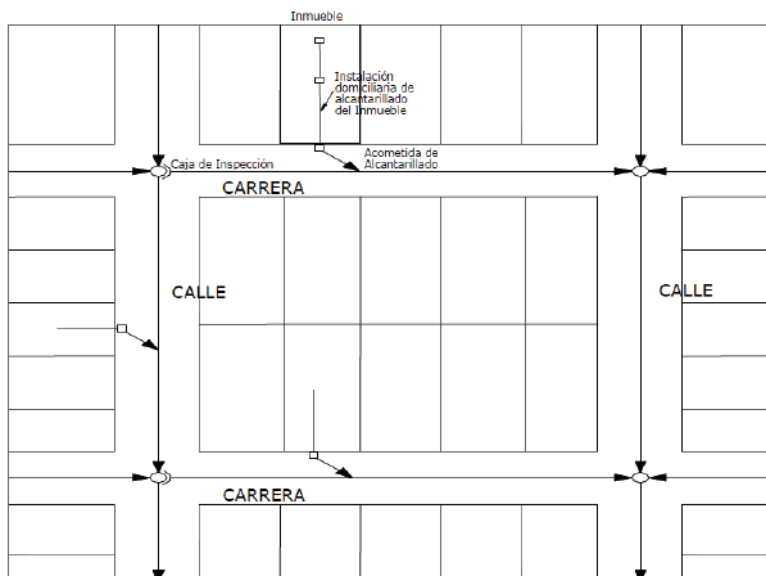
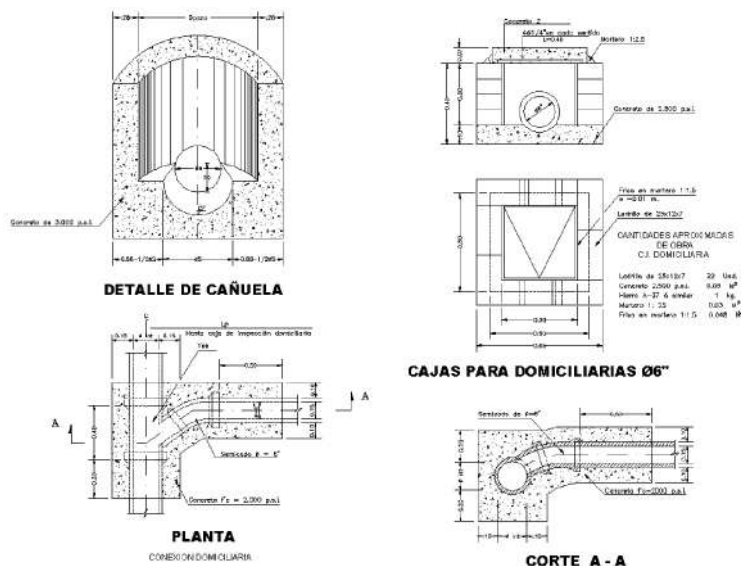


Gráfico No. 2



## **REQUISITOS PARA TRAMITAR CONEXIÓN AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO.**

Presentar en la oficina de Proyectos Externos los siguientes documentos:

- a.** Boletín de Nomenclatura
- b.** Fotocopia cédula de ciudadanía o Nit
- c.** Licencia de Construcción expedida por la autoridad competente para el caso de viviendas nuevas
- d.** Autorización de rotura de pavimento o intervención de área definida como espacio público, para este documento la EMPAS S.A previa solicitud del interesado definirá mediante visita técnica las dimensiones de la afectación con base en lo cual se expedirá un oficio dirigido a la entidad municipal correspondiente.
- e.** El interesado deberá tramitar ante la dependencia encargada por cada administración municipal, lo referente a los permisos para intervenir las vías y/o espacios públicos, y anexar en el trámite ante la EMPAS S.A, copia de la licencia concedida para estos casos.

Una vez verificado por la Coordinación de Proyectos Externos que el predio objeto de la solicitud de conexión ha cumplido con los anteriores requerimientos y hayan cancelado los aportes por conexión que corresponden a cada predio, se otorgará la carta de autorización exigida por la Empresa de Acueducto Metropolitano para instalación del servicio de agua potable.

## **REQUERIMIENTOS PARA CONEXIÓN DE USUARIOS ESPECIALES.**

Para efectuar conexiones de predios industriales o establecimientos comerciales que generen vertimientos diferentes a aguas residuales domésticas, se deberá dar cumplimiento a lo previsto en el decreto 1594 de 1984 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya. La empresa podrá realizar en cualquier momento la caracterización del caudal aportado al sistema de alcantarillado y verificará el cumplimiento de la normatividad vigente para el vertimiento al sistema de alcantarillado.

## **4. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

- a.** La EMPAS S.A garantiza la calidad en la prestación del servicio de alcantarillado en lo concerniente a continuidad, evitando alteraciones





en el servicio.

**b.** La EMPASS. Afectuará oportunamente el mantenimiento a las redes de alcantarillado a su cargo, para garantizar a los usuarios la recolección, transporte y disposición final de las aguas residuales.

## 5. ENVIO DE LA FACTURA

La liquidación mensual del servicio de alcantarillado que presta la EMPAS se efectuará en concordancia con la facturación definida por la Empresa de Acueducto a los suscriptores que se encuentran en el catastro de usuarios activos. La factura correspondiente al consumo y demás cobros legalmente autorizados, serán enviados a la dirección del inmueble receptor del servicio, dentro de los 5 días hábiles, después de la fecha de facturación. La facturación del servicio se realiza de acuerdo al ciclo al que corresponda el usuario así:

Ciclo 7, dentro de los 5 últimos días hábiles del mes anterior.  
Ciclo 8, dentro de los 2 últimos días hábiles del mes anterior.  
Ciclo 5, dentro de los 2 primeros días hábiles del mes anterior.  
Ciclo 6, dentro de los 4 primeros días hábiles del mes anterior.  
Ciclo 3, dentro de los 6 primeros días hábiles del mes.  
Ciclo 4, dentro de los 8 primeros días hábiles del mes.  
Ciclo 1, dentro de los 10 primeros días hábiles del mes.  
Ciclo 2, dentro de los 12 primeros días hábiles del mes.

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

**Parágrafo 2.** El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la EMPAS S.A. En constancia del cual, suscribo este original, en calidad de representante legal de la EMPAS S.A, el día 13 de Diciembre de 2008.

**LUDY ELENA ALEMAN CASTELLANOS**  
**Gerente Suplente EMPAS S.A ESP**  
**Nit.900115931-1**



## **Puntos de Atención**

### **Bucaramanga**

Calle 24 # 23-68 y Calle 22 # 23-67  
Barrio Alarcón

### **Girón**

Carrera 25 # 29-51

### **Floridablanca**

Carrera 36 # 197-130  
C.C. Paraguitas Local A-31

## **Líneas de Atención**

### **Bucaramanga**

(607) 6059370 ext. 113 - 133

350 664 6808

### **Girón**

(607) 6059370 ext. 246

350 554 2730

### **Floridablanca**

(607) 6059370 ext. 247

350 310 4543



Empas SA Esp



Empassa



Empassa\_Oficial

[www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co)

