

## **CLÁUSULA 22. DERECHOS DE LOS USUARIOS:**

Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

- a) A ser tratado dignamente por AGUAS DE MALAMBO.
- b) Obtener de AGUAS DE MALAMBO la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de AGUAS DE MALAMBO o las categorías de los municipios establecidas por la ley.
- c) A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- d) 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.
- e) Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- f) 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.
- g) 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.
- h) A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas. i) A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones Uniformes.
- i) 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. 23
- j) A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- k) A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el USUARIO.
- l) A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley. n) Los demás que le otorgue la ley.

## **CLÁUSULA 23. OBLIGACIONES DE AGUAS DE MALAMBO:**

- a) Sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de AGUAS DE MALAMBO , las siguientes:
- b) Suministrar agua potable al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato. Esta

obligación tendrá lugar a partir del momento en el que para AGUAS DE MALAMBO sea técnicamente posible, y el USUARIO hubiese satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, la instalación del medidor, el pago de los costos de instalación y de redes, los demás cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes, y el otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas cuando AGUAS DE MALAMBO lo requiera.

- c) Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley y dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora o el organismo competente para ello, con atención a la capacidad técnica y financiera de AGUAS DE MALAMBO o las categorías de los municipios establecidas por la ley. En cuanto al servicio público domiciliario de alcantarillado, la estimación del consumo cuando no fuere posible medirla se hará de acuerdo con los parámetros que defina la CRA.
- d) Recolectar y transportar en forma permanente, los residuos, especialmente líquidos, por medio de tuberías y conductos.
- e) Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por AGUAS DE MALAMBO que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por AGUAS DE MALAMBO.
- f) Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el USUARIO no se presente a reclamarlo dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, AGUAS DE MALAMBO no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados. 24
- g) Facturar oportunamente los consumos suministrados de acuerdo con los parámetros establecidos en la normativa vigente y conforme a las disposiciones expedidas por la CRA. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en lo establecido en la cláusula INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR del presente contrato. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, AGUAS DE MALAMBO se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe dolo del USUARIO, en concordancia con lo contemplado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
- h) Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato. Esta entrega se hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no recepción de la factura no exime al USUARIO del pago oportuno del servicio.
- i) Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.
- j) Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato. Se declara como oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo cuarenta (40) horas a la semana, la establecida en el municipio de Malambo
- k) Suspender o cortar el servicio, cuando el USUARIO incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.

- l)** Rehusarse a prestar el servicio o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o reglamentación aplicable.
- m)** Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, la ley y este contrato.
- n)** Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos, conforme lo establecido en el capítulo PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES de este contrato. 25
- o)** Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los usuarios para el pago de los cargos por conexión domiciliaria. o) Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el USUARIO pida la revisión, AGUAS DE MALAMBO podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
- p)** Dar garantía de las acometidas por un período de tres (3) años, cuando la misma sea ejecutada directamente por AGUAS DE MALAMBO de conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Decreto 302 de 2000 o las normas que lo modifiquen, complementen y adicionen. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores y/o usuarios, una vez expirado el período de garantía.
- q)** 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.
- r)** Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
- s)** Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, de acuerdo a los planes y programas establecidos para garantizar la continuidad del servicio y acorde con los procedimientos, normas, especificaciones técnicas y con sus planes de operación e inversiones establecidos por AGUAS DE MALAMBO.
- t)** Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
- u)** Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en que AGUAS DE MALAMBO haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por AGUAS DE MALAMBO. Cuando por causas ajenas a AGUAS DE MALAMBO no fuera posible la reconexión o reinstalación en dicho plazo, AGUAS DE MALAMBO quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión o reinstalación. En caso de que el USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión o reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que AGUAS DE MALAMBO 26 verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para realizar la reconexión o reinstalación.

- v) Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, previo cumplimiento de los requisitos, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso se dispondrá de un plazo de cuarenta (40) días hábiles para realizar la conexión.
- w) Informar al USUARIO sobre los requisitos para el cumplimiento de la normatividad vigente.
- x) Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de propiedad de AGUAS DE MALAMBO.

**CLÁUSULA 24. OBLIGACIONES DEL USUARIO:** son obligaciones del USUARIO, las siguientes:

- a) Informar de inmediato a la persona prestadora 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.
- b) Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o reconexión y/o reinstalación del servicio o modificar las acometidas.
- c) Adquirir, entregar y presentar a AGUAS DE MALAMBO para su calibración, instalación, mantenimiento o reparación, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando AGUAS DE MALAMBO lo exijan, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique. PARÁGRAFO. Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por AGUAS DE MALAMBO, esta podrá ejecutarlos y cargará los costos respectivos en la siguiente facturación del USUARIO. AGUAS DE MALAMBO podrá dar por terminado el presente contrato, si el USUARIO se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado con el USUARIO. 27 Cuando el requerimiento surja por la necesidad de adecuar el diámetro por el uso del servicio, el USUARIO pagará la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras.
- d) Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- e) Contratar personal idóneo para la ejecución de trabajos en las 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. Los costos que se generen por la adecuación, renovación o mantenimiento de redes internas serán asumidos por el suscriptor y/o usuario
- f) Permitir la lectura de los medidores y la revisión técnica.
- g) Todo usuario está en la obligación de verificar que la factura corresponda al inmueble receptor del servicio.
- h) Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

- i) Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por AGUAS DE MALAMBO para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato. En el caso en que el USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales o personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por AGUAS DE MALAMBO al sistema de medición o al registro de corte, AGUAS DE MALAMBO hará constar este hecho en el acta de visita y podrán suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado. En este evento AGUAS DE MALAMBO determinará el valor a facturar con base en consumos promedio de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedio de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
- j) En el caso de presentarse un consumo en investigación por desviación significativa, y de detectarse por parte de AGUAS DE MALAMBO la existencia de una fuga imperceptible, el USUARIO dispondrá a partir de ese momento de un plazo máximo de dos (2) meses para remediarla. Dentro de este plazo, AGUAS DE MALAMBO realizará dos visitas al inmueble a fin de ayudar a ubicar la fuga detectada a partir de geófonos u otra tecnología que AGUAS DE MALAMBO defina, y de no ser posible 28 su ubicación, el USUARIO deberá adelantar las acciones particulares que se requieran para normalizar dicha situación.
- k) Reemplazar o reubicar, previo requerimiento escrito de AGUAS DE MALAMBO y dentro del término señalado, el equipo de medida, cuando se establezca que este no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación.
- l) Permitir a AGUAS DE MALAMBO el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida, cuando este no cumplan las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el USUARIO pagará el valor del medidor nuevo, la calibración del mismo a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras. En caso de que el USUARIO no permita la instalación, será causal de suspensión del servicio, según lo previsto en la cláusula SUSPENSIÓN DEL SERVICIO de este contrato.
- m) Responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad tales como: caja, sellos y demás elementos. así como por las variaciones que sin autorización de AGUAS DE MALAMBO, se hagan a las condiciones del servicio contratadas. n) Ubicar, como lo establezca AGUAS DE MALAMBO y cumpliendo con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, el equipo de medida en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un USUARIO ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, AGUAS DE MALAMBO podrá exigir como condición para la reconexión del servicio, el cambio de la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.
- n) No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido con AGUAS DE MALAMBO, ni ensanchar, reconstruir o reemplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a AGUAS DE MALAMBO con quince (15) días de antelación; AGUAS DE MALAMBO responderá en un término no superior a quince (15) días. En todo caso, AGUAS DE MALAMBO aplicarán inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.

- o)** Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de AGUAS DE MALAMBO.
- p)** Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas según los requisitos legales. 29
- q)** Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por AGUAS DE MALAMBO para tal fin.
- r)** Estar a paz y salvo con AGUAS DE MALAMBO por deudas pendientes de consumos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de estos servicios. Sin perjuicio de lo consagrado en el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
- s)** Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando AGUAS DE MALAMBO lo requieran.
- t)** Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación, la revisión de la instalación de la conexión y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial, como financiaciones, trabajos en las redes y acometidas, etc.
- u)** Hacer el pago por conexión, y pagar los excedentes cuando haya cambio de uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes, en el momento en que AGUAS DE MALAMBO lo estipule.
- v)** Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de AGUAS DE MALAMBO por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
- w)** Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
- x)** Dar aviso a AGUAS DE MALAMBO cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado no hubiese llegado oportunamente. Si el USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con AGUAS DE MALAMBO dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.
- y)** Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por AGUAS DE MALAMBO.
- z)** Informar a AGUAS DE MALAMBO sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total del agua consumida, en los términos del Artículo 3.2.3.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.
- aa)** En caso de disponer de fuentes alternas de suministro de agua, deberá contar con redes internas separadas para el servicio público domiciliario de acueducto prestado por AGUAS DE MALAMBO. 30
- bb)** Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que AGUAS DE MALAMBO indiquen, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los medidores utilizados por el USUARIO o de la red interna de acueducto y/o alcantarillado y que afecten las redes de AGUAS DE MALAMBO o a los demás USUARIOS. Si el USUARIO se negare a corregir la alteración o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, AGUAS DE MALAMBO podrá suspender el servicio. Si transcurrido el plazo informado por AGUAS DE MALAMBO para aplicar el correctivo el USUARIO no ha efectuado la corrección

pertinente, AGUAS DE MALAMBO procederá con la suspensión unilateral de los servicios de acueducto y alcantarillado y el retiro del equipo de medida.

- cc)** Velar por el cumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio respectivo y las relativas al control de vertimientos y particularmente evitar las acciones definidas en los numerales 6.3 –Disposiciones Generales– y 6.4 – Limitaciones de los Vertimientos- del Anexo Técnico del presente contrato.
- dd)** Cumplir las normas de vertimiento vigentes. Para ello, los usuarios que descargan aguas residuales no domésticas, deberán presentar a AGUAS DE MALAMBO, la caracterización de sus vertimientos, de acuerdo con la frecuencia que se determine en el Protocolo para el Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales, Subterráneas, el cual expedirá el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Así mismo, deberán dar aviso a la entidad encargada de la operación de la planta de tratamiento de residuos líquidos, cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar su operación. Todo ello de acuerdo con los numerales 6.3 -Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales- y 6.6 -De la inspección y vigilancia- del Anexo Técnico del presente contrato.
- ee)** Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
- ff)** Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes.