

CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

AGUAS DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

Contenido

DEFINICIONES	5
Capítulo I.....	13
OBJETO.....	13
CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO:.....	13
CLÁUSULA 2. NUEVOS SERVICIOS:	13
Capítulo II.....	13
DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL	13
CLÁUSULA 3. EXISTENCIA DEL CONTRATO:.....	13
CLÁUSULA 4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO:	14
CLÁUSULA 5. PARTES DEL CONTRATO:	14
CLÁUSULA 6. CAPACIDAD DEL USUARIO PARA CONTRATAR:.....	14
CLÁUSULA 7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: AGUAS DEL ORIENTE :	14
CESIÓN DEL CONTRATO:.....	14
CLÁUSULA 8. PLAZO:	14
CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD ENTRE SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS:	15
CLÁUSULA 10. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:.....	15
CLÁUSULA 11. AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN:	16
CAPÍTULO III	16
MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE MEDIDORES DE ACUEDUCTO.....	16
CLÁUSULA 12. EQUIPOS DE MEDIDA O SISTEMAS DE MEDIDA:	16
CLÁUSULA 13. LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA:	16
CLÁUSULA 14. GARANTÍA DE LOS MEDIDORES:.....	17
CLÁUSULA 15. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO NO LO REALIZAN AGUAS DEL ORIENTE :.....	17
CLÁUSULA 16. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO LO REALIZAN AGUAS DEL ORIENTE :.....	18
CAPÍTULO IV	19
DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19

CLÁUSULA 17. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	19
CLÁUSULA 18. PUESTA EN SERVICIO:	20
CLÁUSULA 19. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS:	20
CLÁUSULA 20. CARGO POR CONEXIÓN:	20
CLÁUSULA 21. NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO:	21
CLÁUSULA 22. FINANCIACIÓN DE LAS OBRAS Y EQUIPOS:	21
CAPÍTULO V	22
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES	22
CLÁUSULA 23. DERECHOS DE LOS USUARIOS:	22
CLÁUSULA 24. OBLIGACIONES DE AGUAS DEL ORIENTE :	23
CLÁUSULA 25. OBLIGACIONES DEL USUARIO:	26
CAPITULO VI	30
DE LA FACTURA	30
CLÁUSULA 26. FACTURAS:	30
CLÁUSULA 27. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:	31
CLÁUSULA 28. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	31
CLÁUSULA 29. CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA:	31
CLÁUSULA 30. PERÍODOS DE FACTURACIÓN:	32
CLÁUSULA 31. INTERESES POR MORA:	32
CLÁUSULA 32. COBROS INOPORTUNOS:	33
CLÁUSULA 33. LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA:	33
CAPITULO VII	33
DETERMINACIÓN DEL CONSUMO	33
CLÁUSULA 34. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO:	33
CLÁUSULA 35. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:	34
CLÁUSULA 36. INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR:	36
CLÁUSULA 37. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA LOS USUARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE CAREZCAN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL:	36
CAPITULO VIII	37
RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS NO MEDIDOS Y DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	37
CLÁUSULA 38. IRREGULARIDADES O ANOMALÍAS A LAS QUE SE APLICA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:	37
CLÁUSULA 39. REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA:	39

CLÁUSULA 40. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN TÉCNICA EN CAMPO:	39
CLÁUSULA 41. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:.....	42
CLÁUSULA 42. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO - ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA:.....	43
CLÁUSULA 43. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR:.....	43
CLÁUSULA 44. DENUNCIA PENAL:.....	46
CAPITULO IX	46
SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	46
CLÁUSULA 45. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:	46
CLÁUSULA 46. REGLAS COMUNES A LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:	49
IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN:	50
CLÁUSULA 47. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN:	50
CAPÍTULO X	51
CORTE Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.....	51
CLÁUSULA 48. CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO:.....	51
CLÁUSULA 49 RECONEXIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE:	52
CAPÍTULO XI	52
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	52
CLÁUSULA 50 FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	52
CLÁUSULA 51 REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	52
CAPÍTULO XII	53
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES.....	53
CLÁUSULA 52 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS:	53
CLÁUSULA 53 PETICIONES INCOMPLETAS:	54
CLÁUSULA 54 RECHAZO DE LAS PETICIONES:	54
CLÁUSULA 55 RECURSOS:	55
CLÁUSULA 56 TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS: 56	56
CLÁUSULA 57 PRÁCTICA DE PRUEBAS:	56
CLÁUSULA 58 COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:.....	56
CAPÍTULO XIII	57
DE LAS DISPOSICIONES FINALES	57
CLÁUSULA 59 RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:.....	57
CLÁUSULA 60 MODIFICACIONES:.....	58
CLÁUSULA 61 ANEXO TÉCNICO:.....	58



1. ÁREA DE PRESTACIÓN EFECTIVA Y PERÍMETRO DEL SERVICIO:	58
2. LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS	62
3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO.	64
4. MEDICIÓN	66
5. CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO	67
6. CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO	72

CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

AGUAS DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

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 por la Superintendencia de Servicios Públicos, así como las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según el caso.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

Acometida de Acueducto: derivación de la red de distribución o red secundaria de acueducto que se conecta al registro de corte o caja de empalme en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general o caja de empalme, incluido(a) este(a).

Acometida de Alcantarillado: derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red local o secundaria de alcantarillado o al colector.

Acometida Irregular, Conexión no Autorizada o Fraudulenta: cualquier derivación de la red local, o de una acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de AGUAS DEL ORIENTE, así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del USUARIO.

Acta de Verificación: documento de carácter consecutivo en el que AGUAS DEL ORIENTE hacen constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.

Aforo de Agua: procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

Aforo de Alcantarillado: procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de vertimiento que descarga el USUARIO a las redes de AGUAS DEL ORIENTE.

AGUAS DEL ORIENTE S.A. E.S.P. o AGUAS DEL ORIENTE: prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Anomalía: irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura en el predio o el cálculo real del consumo, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y demás accesorios.

Asentamiento Subnormal: es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

Caja de Inspección: caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.

Certificación de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de Servicios Públicos: documento mediante el cual el prestador del servicio público certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de dos (2) años para que con base en él se tramite la licencia de urbanización.

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico o CRA: Unidad Administrativa Especial, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, que tiene por función promover la competencia entre quienes prestan los servicios de agua potable y saneamiento básico y regular los monopolios en la prestación de tales servicios.

Constructor: persona natural o jurídica autorizada por la licencia de construcción para desarrollar un predio en el que no se requirió licencia de urbanismo de la misma persona natural o jurídica, con construcciones cualquiera que ellas sean, acordes con en el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural y demás normativa que regule la materia.

Consumos Reales Registrados: consumos medidos por el medidor en el período de facturación.

Contratista Particular: persona natural o jurídica, inscrita previamente en el registro que para el efecto adopte AGUAS DEL ORIENTE, con la cual el USUARIO acuerda la ejecución de la instalación de la acometida de acueducto y/o alcantarillado.

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.

Corte: desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de AGUAS DEL ORIENTE, y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.

Debido Proceso: principio según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo y a permitirle tener oportunidad de ser oído.

Defraudación de Fluidos: delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: aquel que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas combustible, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Desviación Significativa: se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

Factibilidad de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado: documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanten mediante el trámite de plan parcial, permitan ejecutar la infraestructura de servicios

públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de cinco (5) años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas exigidas por AGUAS DEL ORIENTE al momento de otorgar la factibilidad.

Factura de Servicios Públicos: cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que el prestador de servicios públicos entrega o remite al 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 AGUAS DEL ORIENTE y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

Falla en la Prestación 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.

Fuga Imperceptible: volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble y que no es perceptible directamente por sonidos o visualmente y, por ello, solo puede detectarse mediante instrumentos especiales como el geófono o mediante la excavación.

Fuga Perceptible: volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos.

Medidor: dispositivo utilizado para medir y acumular el consumo de agua, que debe cumplir con la especificación técnica vigente y definida por AGUAS DEL ORIENTE para medidores de acueducto.

Nivel Freático: acumulación de agua subterránea que se encuentra a una profundidad bajo el nivel del suelo.

Perímetro Urbano: delimitación física del suelo urbano. Determina su área y se representa gráficamente por una línea continua que divide el suelo urbano del suelo rural y del suelo de expansión urbana. Su delimitación corresponde a cada municipio o distrito.

Petición: actuación por medio de la cual el USUARIO solicita información a un prestador de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Pila Pública: suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.

Queja: medio por el cual el USUARIO pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: es una solicitud del USUARIO con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Reconexión: restablecimiento del servicio a un inmueble que fue objeto de corte.

Recuperación de Consumos Acueducto y Alcantarillado: valor de consumos de acueducto y alcantarillado que un USUARIO ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que AGUAS DEL ORIENTE tienen derecho a cobrar.

Recurso: es un acto del USUARIO para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación. (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994).

Red de Alcantarillado No Convencional: redes construidas por la autoridad ambiental en sectores conformados por asentamientos subnormales en los cuales, por las condiciones irregulares de su desarrollo urbanístico, no es posible la construcción de redes locales de alcantarillado.

Red de Distribución, Red Local o Red Secundaria de Acueducto: conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

Red Interna o Instalación Interna de Acueducto: conjunto de redes, tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua al interior de un inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble, inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

Red Interna o Instalación Interna de Alcantarillado: conjunto de redes, tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de evacuación y ventilación de los residuos principalmente líquidos instalados al interior de un inmueble, hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

Red Secundaria o Red Local de Alcantarillado: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles y llega hasta la red matriz o primaria de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

Red Matriz o Red Primaria de Acueducto: conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su inversión a través de la tarifa de servicios públicos.

Red Matriz o Red Primaria de Alcantarillado: conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de AGUAS DEL ORIENTE prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de la tarifa de servicios públicos.

Reinstalación: restablecimiento del servicio a un inmueble que fue objeto de suspensión.

Restablecimiento: acción y efecto de volver a establecer los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que fueron suspendidos o cortados, siempre y cuando el USUARIO hubiese eliminado su causa, pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión, y satisfecho las demás sanciones previstas en este contrato.

Servicio Público Domiciliario de Acueducto o Agua Potable: distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado: es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias y/o nivel freático, por medio de tuberías, conductos o sistemas de bombeo. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final.

Servicio Provisional: servicio que toman, mediante conexión directa de la red local de acueducto, las personas que habitan un asentamiento subnormal y que ocurre por la imposibilidad jurídica y/o técnica de extender redes de suministro convencionales. También será provisional el servicio que se presta a las personas que habitan un asentamiento subnormal y cuyas viviendas se conectan a un medidor provisional comunitario.

Servicio Temporal: Es el servicio que se presta para un uso previamente definido, y por un tiempo límite determinado.

Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los USUARIOS de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o SSPD: organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, quien ejerce el control, la inspección y vigilancia de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Suscriptor: persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

Suscriptor potencial: persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en USUARIO de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado. Se conoce también como usuario potencial.

Suspensión: interrupción temporal del servicio respectivo, por alguna de las causales previstas en la ley 142 de 1994, en sus decretos reglamentarios, en las demás normas concordantes o en el presente contrato. Haya o no suspensión AGUAS DEL ORIENTE pueden ejercer todos los derechos que las leyes y el presente contrato le conceden para el evento del incumplimiento.

Urbanizador: persona natural o jurídica autorizada por la licencia de urbanismo para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y para realizar el loteo o subdivisión de predios, en cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen y complementen, en los Planes Especiales de Manejo y Protección y en las leyes y demás normativa que regule la materia.



Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor. (Artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994).

Capítulo I

OBJETO

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO: el presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales AGUAS DEL ORIENTE S.A. E.S.P., identificada con NIT 811021223-8, en adelante AGUAS DEL ORIENTE, prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio por parte de los usuarios, suscriptores o propietarios de inmuebles, en adelante el USUARIO, quien al beneficiarse de los servicios de acueducto y/o alcantarillado que presta AGUAS DEL ORIENTE, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

CLÁUSULA 2. NUEVOS SERVICIOS: Cuando AGUAS DEL ORIENTE instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, AGUAS DEL ORIENTE podrá exigir directamente las garantías previstas en sus decretos internos y en este contrato, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago.

PARÁGRAFO 1: En caso de que el inmueble en el que se solicite recibir los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado se encuentre arrendado, el suscriptor potencial deberá obtener la autorización previa del arrendador.

PARÁGRAFO 2: AGUAS DEL ORIENTE determinará la cuantía y la forma de dichas garantías de conformidad con la reglamentación contenida en sus decretos internos.

Capítulo II

DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL

CLÁUSULA 3. EXISTENCIA DEL CONTRATO: Existe contrato de servicios públicos desde que AGUAS DEL ORIENTE define las condiciones uniformes en las que están dispuestas a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio. Si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por AGUAS DEL ORIENTE para la conexión al respectivo servicio, y el servicio queda efectivamente instalado por AGUAS DEL ORIENTE o avalada la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente.

CLÁUSULA 4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato entrará en ejecución una vez el USUARIO reciba la prestación del servicio objeto de este contrato.

CLÁUSULA 5. PARTES DEL CONTRATO: son partes del contrato AGUAS DEL ORIENTE y el USUARIO, o aquel a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de éste donde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuantos beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001).

CLÁUSULA 6. CAPACIDAD DEL USUARIO PARA CONTRATAR: cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar que habite o utilice a cualquier título un inmueble, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado y ser parte del presente contrato.

CLÁUSULA 7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: AGUAS DEL ORIENTE conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 usarán los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio, deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato.

AGUAS DEL ORIENTE, como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

CESIÓN DEL CONTRATO: habrá cesión del contrato por voluntad del USUARIO; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

PARÁGRAFO. Cuando el inmueble cambie de propietario, el USUARIO deberá dar aviso a AGUAS DEL ORIENTE para la respectiva actualización de la información.

CLÁUSULA 8. PLAZO: Este contrato se entiende celebrado a término indefinido. LAS PARTES podrán ponerle fin por las causales previstas en él y en la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

CLÁUSULA 9. SOLIDARIDAD ENTRE SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS:

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 del presente contrato.

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 presentación 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 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen y se formalice ante AGUAS DEL ORIENTE la garantía, para lo cual deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente.

PARÁGRAFO. AGUAS DEL ORIENTE deberá suspender el servicio de acueducto al predio en el cual el USUARIO haya dejado de pagar oportunamente los servicios de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y, de no hacer tal suspensión, se romperá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula.

CLÁUSULA 10. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, EL USUARIO no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. (Artículo 135 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan).

PARÁGRAFO 1. La conexión a la red local o secundaria de la acometida respectiva deberá ser efectuada por AGUAS DEL ORIENTE o por personal autorizado por esta.

PARÁGRAFO 2. Reemplazo de medidores por parte de AGUAS DEL ORIENTE. AGUAS DEL ORIENTE podrá reemplazar los medidores de acueducto, con cargo a la tarifa del servicio público domiciliario de acueducto, no obstante la obligación establecida a cargo del usuario en la cláusula PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO LO REALIZAN AGUAS DEL ORIENTE del presente contrato. Ello aplica solo para los siguientes eventos:

- a) Cuando AGUAS DEL ORIENTE determinen, por medio de estudios y análisis técnicos, que los medidores no funcionan adecuadamente, según las especificaciones técnicas de medición requeridas.

b) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, circunstancia que deberá ser determinada por AGUAS DEL ORIENTE a través de estudios técnicos.

Previo el reemplazo de los medidores, por cualquiera de estas dos causas, AGUAS DEL ORIENTE comunicarán por medio de escrito, al USUARIO, la fecha en que se llevará a cabo dicha actuación.

CLÁUSULA 11. AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN: En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRA No. 413 de 2006 y la Ley 1266 de 2008 o las que las modifiquen, aclaren o sustituyan, solo cuando el USUARIO haya manifestado su consentimiento expreso, AGUAS DEL ORIENTE podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho consentimiento será manifestado por el USUARIO en documento independiente de este contrato.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente artículo, no será causal para que AGUAS DEL ORIENTE niegue la prestación del servicio.

No se entenderá que el consentimiento del anterior USUARIO, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al USUARIO frente al cual opera la cesión del contrato.

CAPÍTULO III

MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE MEDIDORES DE ACUEDUCTO

CLÁUSULA 12. EQUIPOS DE MEDIDA O SISTEMAS DE MEDIDA: Por regla general los USUARIOS deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los USUARIOS que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

CLÁUSULA 13. LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA: Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente

atención al USUARIO. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, AGUAS DEL ORIENTE exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. AGUAS DEL ORIENTE notificará por escrito al USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación. Los costos que se deriven de la realización de la reubicación del medidor serán asumidos por el USUARIO en su totalidad.

CLÁUSULA 14. GARANTÍA DE LOS MEDIDORES: Cuando AGUAS DEL ORIENTE suministre el medidor, este tendrá una garantía de buen funcionamiento por un período de tres (3) años, contado a partir de la fecha de su instalación. La garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor siempre y cuando el medidor no hubiese sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en este contrato y se hubieren seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

PARÁGRAFO 1: En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho periodo, AGUAS DEL ORIENTE repondrán el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el USUARIO.

PARÁGRAFO 2: En el caso de que los medidores hubiesen sido suministrados por terceros, AGUAS DEL ORIENTE no se hace responsable y el USUARIO deberá acudir al proveedor del equipo.

CLÁUSULA 15. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO NO LO REALIZAN AGUAS DEL ORIENTE : Cuando al USUARIO del servicio público domiciliario de acueducto se le comunique que, de acuerdo con la revisión técnica correspondiente, el medidor está deteriorado y este decida repararlo por su cuenta, debe informar a AGUAS DEL ORIENTE el nombre del contratista autorizado para la reparación del medidor, quien ha de hallarse previamente registrado ante AGUAS DEL ORIENTE , como proveedor de ese servicio.

PARÁGRAFO 1. Para efectos de retirar el medidor dañado, el USUARIO debe acordar con AGUAS DEL ORIENTE la fecha y hora de la visita (con antelación no inferior a tres días hábiles). En esta se retirará el medidor dañado, se colocará un medidor sustituto temporalmente y se diligenciará el acta respectiva en su presencia o la de un testigo designado. Luego de reparado el medidor, el USUARIO deberá hacerlo calibrar a su costo en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, e informará nuevamente a AGUAS DEL ORIENTE, para la supervisión del trabajo.

PARÁGRAFO 2. El USUARIO dispondrá de un período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor. Vencido este plazo, AGUAS DEL ORIENTE podrá hacerlo.

PARÁGRAFO 3. Cuando AGUAS DEL ORIENTE, para su gestión realice visitas de inspección o calibración de medidores, esta actividad no tendrá costo para el USUARIO; pero en caso de que hubiese sido solicitada por el USUARIO, AGUAS DEL ORIENTE cobrará este servicio con base en la resolución de precios vigente.

CLÁUSULA 16. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO LO REALIZA AGUAS DEL ORIENTE : Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al USUARIO, con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a ser asistido. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el USUARIO dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al USUARIO, quien deberá firmarla.

AGUAS DEL ORIENTE, firma el Acta de Verificación y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. Si el USUARIO se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de AGUAS DEL ORIENTE dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del USUARIO y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de AGUAS DEL ORIENTE.

AGUAS DEL ORIENTE será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el USUARIO tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que AGUAS DEL ORIENTE procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. AGUAS DEL ORIENTE deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En todo caso, AGUAS DEL ORIENTE deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al USUARIO, adjuntando el resultado.

Además cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al USUARIO, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación en contrario.

El USUARIO tendrá la opción de reemplazar el medidor asumiendo los costos correspondientes. Si el reemplazo lo realiza alguien diferente a AGUAS DEL ORIENTE, el USUARIO deberá enviarlo a esta para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el USUARIO, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la Resolución CRA 413 de 2006. Si por el contrario el USUARIO no presenta dicho informe, AGUAS DEL ORIENTE podrá, a cargo del USUARIO, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

Una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo de los medidores, sin que el USUARIO hubiere tomado las medidas aquí establecidas, AGUAS DEL ORIENTE dejará como definitivo el medidor que había sido instalado provisionalmente con cargo al usuario. En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

CAPÍTULO IV

DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 17. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: AGUAS DEL ORIENTE prestarán el servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley y en el anexo técnico de este contrato.

Una vez presentada la solicitud por parte del USUARIO potencial, ésta será resuelta dentro los 15 días hábiles contados desde la fecha de su presentación. Salvo fuerza mayor o caso fortuito, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que AGUAS DEL ORIENTE indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el USUARIO ha atendido las condiciones uniformes.

Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por el reglamento técnico de redes internas o normas que lo aclaren, modifiquen o remplacen, y las normas que adopten o definan AGUAS DEL ORIENTE.

PARÁGRAFO 1. Para la solicitud del servicio por primera vez, el USUARIO potencial deberá tramitar ante AGUAS DEL ORIENTE el formulario respectivo, adjuntando los

documentos que identifiquen al USUARIO potencial, al inmueble, y las condiciones especiales de suministro, si las hubiere. Así mismo para la legalización del servicio, AGUAS DEL ORIENTE verificará el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales.

PARÁGRAFO 2. AGUAS DEL ORIENTE podrá cobrar las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión: el suministro y calibración del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida, la ejecución de las obras de conexión, la certificación y cualquier otro que pueda llegar a generarse en ejecución del presente contrato. Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o no residencial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, AGUAS DEL ORIENTE no podrá cobrar de nuevo a los usuarios por estos conceptos.

PARÁGRAFO 3. La conexión a la red de la acometida deberá ser efectuada por AGUAS DEL ORIENTE o personal autorizado por estas.

PARÁGRAFO 4. AGUAS DEL ORIENTE recibirá las solicitudes de los usuarios potenciales en todos los casos. Una vez presentada la solicitud será resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación a menos que se requiera de estudios especiales. Para los casos de solicitudes incompletas o que no presentan requisitos, al momento de la recepción de la solicitud se informará al USUARIO potencial de los requisitos faltantes para proceder a ingresar la solicitud.

PUESTA EN SERVICIO: previo a la puesta en servicio de una conexión, AGUAS DEL ORIENTE verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del USUARIO potencial, cumplan con las normas técnicas exigibles.

El USUARIO potencial coordinará con AGUAS DEL ORIENTE la realización de pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por la normatividad vigente.

CLÁUSULA 18. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS: de conformidad con la regulación vigente, AGUAS DEL ORIENTE podrá ofrecer los servicios de conexión a sus usuarios y sus valores estarán determinados por los decretos internos de AGUAS DEL ORIENTE. Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados según lo establecido en los decretos internos vigentes de AGUAS DEL ORIENTE.

CLÁUSULA 19. CARGO POR CONEXIÓN: de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, AGUAS DEL ORIENTE podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el

dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el USUARIO cumpla las suyas.

CLÁUSULA 20. NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO: AGUAS DEL ORIENTE podrá negar la solicitud de conexión a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, entre otras, por las siguientes razones:

- a) Por razones de disponibilidad técnica.
- b) Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a AGUAS DEL ORIENTE, prestar el servicio en determinadas zonas.
- c) Cuando su prestación pueda generar riesgos para los derechos de la comunidad.
- d) Por el incumplimiento de las normas técnicas, regulatorias o legales vigentes.
- e) Por encontrarse el inmueble por fuera del área de prestación del servicio.
- f) Por deudas pendientes de consumos de servicios de acueducto y/o alcantarillado del USUARIO o del inmueble con AGUAS DEL ORIENTE.
- g) Cuando un inmueble producto de un desenglobe de un inmueble de mayor extensión, presente deuda por los servicios de acueducto y/o alcantarillado con AGUAS DEL ORIENTE.

PARÁGRAFO 1. AGUAS DEL ORIENTE notificará, de manera escrita, la negación de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, procede el recurso de reposición ante AGUAS DEL ORIENTE y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

PARÁGRAFO 2. Las solicitudes de nuevos servicios que no contengan el cumplimiento de aspectos normativos y regulatorios por parte del USUARIO serán consideradas como solicitudes rechazadas y una vez se subsane el pendiente, el USUARIO deberá gestionar una nueva solicitud.

CLÁUSULA 21. FINANCIACIÓN DE LAS OBRAS Y EQUIPOS: AGUAS DEL ORIENTE ofrecerá financiamiento a los USUARIOS de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de la acometida nueva, su reposición o reparación. Esta financiación será de, por lo menos, treinta (36) meses, dando libertad al USUARIO de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de servicios de acueducto y alcantarillado.

CAPÍTULO V

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

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 DEL ORIENTE.
- b) Obtener de AGUAS DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE 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.
- j) 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.

- k) A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- l) A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el USUARIO.
- m) 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 DEL ORIENTE : Sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de AGUAS DEL ORIENTE , las siguientes:

- a) 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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE lo requiera.
- b) 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 DEL ORIENTE 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.
- c) Recolectar y transportar en forma permanente, los residuos, especialmente líquidos, por medio de tuberías y conductos.
- d) Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por AGUAS DEL ORIENTE que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por AGUAS DEL ORIENTE.
- e) 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 DEL ORIENTE no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.

- f) 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 DEL ORIENTE 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.
- g) 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.
- h) Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.
- i) 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 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 El Retiro.
- j) 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.
- k) 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.
- l) 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.
- m) 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.

- n) 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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE.
- 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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE. Cuando por causas ajenas a AGUAS DEL ORIENTE no fuera posible la reconexión o reinstalación en dicho plazo, AGUAS DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE

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 DEL ORIENTE.

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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE, esta podrá ejecutarlos y cargará los costos respectivos en la siguiente facturación del USUARIO. AGUAS DEL ORIENTE 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.

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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE al sistema de medición o al registro de corte, AGUAS DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE realizará dos visitas al inmueble a fin de ayudar a ubicar la fuga detectada a partir de geófonos u otra tecnología que AGUAS DEL ORIENTE defina, y de no ser posible

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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE, se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
- n) Ubicar, como lo establezca AGUAS DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE 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.
- o) No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido con AGUAS DEL ORIENTE , ni ensanchar, reconstruir o reemplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a AGUAS DEL ORIENTE con quince (15) días de antelación; AGUAS DEL ORIENTE responderá en un término no superior a quince (15) días. En todo caso, AGUAS DEL ORIENTE aplicarán inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.
- p) Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de AGUAS DEL ORIENTE.
- q) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas según los requisitos legales.

- r) Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por AGUAS DEL ORIENTE para tal fin.
- s) Estar a paz y salvo con AGUAS DEL ORIENTE 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.
- t) Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando AGUAS DEL ORIENTE lo requieran.
- u) 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.
- v) 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 DEL ORIENTE lo estipule.
- w) Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de AGUAS DEL ORIENTE por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
- x) Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
- y) Dar aviso a AGUAS DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE 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.
- z) Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por AGUAS DEL ORIENTE.
- aa) Informar a AGUAS DEL ORIENTE 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.
- bb) 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 DEL ORIENTE.

- cc) Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que AGUAS DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE 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 DEL ORIENTE podrá suspender el servicio. Si transcurrido el plazo informado por AGUAS DEL ORIENTE para aplicar el correctivo el USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, AGUAS DEL ORIENTE procederá con la suspensión unilateral de los servicios de acueducto y alcantarillado y el retiro del equipo de medida.
- dd) 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.
- ee) Cumplir las normas de vertimiento vigentes. Para ello, los usuarios que descargan aguas residuales no domésticas, deberán presentar a AGUAS DEL ORIENTE, 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.
- ff) Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
- gg) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CAPITULO VI

DE LA FACTURA

CLÁUSULA 25. FACTURAS: En la factura AGUAS DEL ORIENTE cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hubiesen celebrado convenios con tal

propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

PARÁGRAFO 1. AGUAS DEL ORIENTE podrá facturar los demás cobros que hubiesen sido autorizados expresamente por el USUARIO.

PARÁGRAFO 2. AGUAS DEL ORIENTE podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambios dirección de envío.

PARÁGRAFO 3. AGUAS DEL ORIENTE podrá exigir al USUARIO garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

CLÁUSULA 26. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: la factura expedida por AGUAS DEL ORIENTE, representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los usuarios, las sanciones y obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

CLÁUSULA 27. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Estas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes, o en ejercicio de la jurisdicción coactiva.

CLÁUSULA 28. CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA: la factura expedida por AGUAS DEL ORIENTE deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) El nombre de AGUAS DEL ORIENTE con su respectivo NIT.
- b) El nombre del USUARIO, el número de la cedula y el número del contrato.
- c) La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código, cuando es un bien rural.
- d) La dirección a la cual se envía la factura.
- e) Clase de uso del servicio.
- f) Estrato socioeconómico, si es residencial.
- g) Período de facturación del servicio.
- h) Cargo fijo en el caso que aplique.

- i) Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- j) Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- k) Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- l) Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- m) El consumo actual en unidades físicas.
- n) El consumo de los seis (6) períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.
- o) Valor de las deudas atrasadas.
- p) El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
- q) El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
- r) La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
- s) Los valores unitarios y totales cobrados al usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado cuando haya lugar a su cobro.
- t) Monto de los subsidios o cuantía de la contribución de solidaridad.
- u) Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- v) Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- w) Otros cobros autorizados por el USUARIO.
- x) Sitios y modalidades para el pago.

CLÁUSULA 29. PERÍODOS DE FACTURACIÓN: Las facturas se entregarán mensual o bimestralmente si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o mensual, bimestral o trimestral si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio.

CLÁUSULA 30. INTERESES POR MORA: En caso de mora en el pago de los servicios, AGUAS DEL ORIENTE podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos. Para los USUARIOS residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la

prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás USUARIOS la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

PARÁGRAFO. Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del USUARIO, o cuando este se encuentre en mora, AGUAS DEL ORIENTE podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

CLÁUSULA 31. COBROS INOPORTUNOS: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, AGUAS DEL ORIENTE no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores; se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del USUARIO.

CLÁUSULA 32. LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA: AGUAS DEL ORIENTE entregará la factura en la dirección registrada del inmueble. En las zonas en las que no pueda entregarse directamente en el domicilio del USUARIO, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indiquen AGUAS DEL ORIENTE o en el lugar acordado entre las partes.

PARAGRAFO 1: AGUAS DEL ORIENTE podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los USUARIOS, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

PARÁGRAFO 2: El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al USUARIO del pago. Para el efecto, el USUARIO debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de AGUAS DEL ORIENTE o en las oficinas que defina, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

AGUAS DEL ORIENTE podrá, previo aviso mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los USUARIOS la modificación del lugar en el que serán dejadas las facturas para su entrega.

CAPITULO VII

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLÁUSULA 33. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO: Cuando exista medidor de acueducto, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando este funcione correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de la liquidación de la factura.

CLÁUSULA 34. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Al preparar las facturas AGUAS DEL ORIENTE debe investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores reales registrados. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores del mismo usuario o en la de usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones y éstas son atribuibles al USUARIO del servicio, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al usuario, según sea el caso, quedando actualizado el histórico de los consumos reales registrados, para el análisis del cálculo de desviación de periodos subsiguientes.

De acuerdo con el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones de consumos que comparados con los promedios de los consumos reales registrados 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 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³.

Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Se considerará sin consumos históricos válidos aquellos inmuebles que se reporten desocupados o que hayan presentado un cambio de uso.

Dentro del debido proceso está contenido el deber de precisar la causa que originó la desviación de consumos detectada en la revisión previa a la facturación, para el cumplimiento, AGUAS DEL ORIENTE adoptarán las siguientes etapas:

- a) En el momento en el que se realiza la lectura del medidor, validar que éste no registra luego de haber cerrado todas llaves y canillas, recoger pruebas testimoniales que permitan establecer eventos (fuga perceptible, reparaciones, etc.), cambios de hábitos o de uso. Cuando el USUARIO declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo según el caso, esta declaración se tomará como causa imputable al USUARIO y por tanto se facturará el consumo dejado en investigación.
- b) Hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de AGUAS DEL ORIENTE como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo, cambio de medidores por desarrollo tecnológico, e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en este último caso la comparación del consumo en

investigación, a la que se refiere este artículo, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.

- c) Programación de revisión en el inmueble para aclarar la causa de la desviación.
- d) Cuando en el proceso de investigación, AGUAS DEL ORIENTE deba visitar el inmueble con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa, AGUAS DEL ORIENTE avisará al USUARIO con antelación no inferior a tres días hábiles, el día y la franja horaria de la visita; en caso de no hacerse efectiva por causa imputable al USUARIO, AGUAS DEL ORIENTE programará una nueva visita. Cuando AGUAS DEL ORIENTE realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, AGUAS DEL ORIENTE podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el USUARIO afectado podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados.

PARÁGRAFO 1: AGUAS DEL ORIENTE podrá realizar la revisión en el momento de toma de la lectura, previa explicación al USUARIO de los derechos que le asisten y siempre cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la realización de la visita en ese momento, sin requerir un aviso previo para ello, y renuncie si es del caso a la posibilidad de contar con la asesoría de un técnico, para lo cual deberá dejarse expresa constancia en el acta de revisión que se suscribe con el USUARIO.

Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación previamente descrita y AGUAS DEL ORIENTE aclare que la causa que origina la desviación significativa es el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si el USUARIO lo requiere, podrá presentar la debida reclamación.

Adicional a la investigación efectuada por parte de AGUAS DEL ORIENTE, el USUARIO podrá aportar o solicitar pruebas adicionales a su cargo. En estas circunstancias, cuando el USUARIO, en su propio interés, solicite a AGUAS DEL ORIENTE los servicios de revisión y chequeo del medidor, se cobrará esta actividad de acuerdo con el decreto de precios vigente establecido por AGUAS DEL ORIENTE al momento de la ejecución de la misma.

PARÁGRAFO 2: En el evento en el que durante la investigación AGUAS DEL ORIENTE evidencie la necesidad de hacer la revisión técnica del medidor para verificar su buen funcionamiento, el costo será asumido por éstas. Este párrafo aplica para aquellos casos en los que se identifique que la causa de la desviación no corresponde a una fuga imperceptible y los consumos dejados en investigación no son debidamente justificados por el resultado de la investigación de las otras causas.

El consumo en investigación no será cobrado si en la visita se comprueba por parte de AGUAS DEL ORIENTE la existencia de una fuga imperceptible o si la fuga imperceptible fue detectada por una empresa especializada en reparaciones de servicios domiciliarios. A partir de su detección el USUARIO dispondrá de un plazo máximo de dos meses para remediarla. Durante este tiempo AGUAS DEL ORIENTE cobrará el promedio del consumo real registrado de los últimos seis meses; si transcurridos los dos meses el usuario no ha reparado la fuga, el periodo siguiente se facturará de acuerdo con un prorrateo obtenido de los días del periodo en los que se debe facturar por promedio y los días restantes con el consumo medido, de manera proporcional, así:

$$\text{Consumo a facturar} = \left(\frac{\text{Consumo promedio}}{\# \text{ Días del periodo}} \times \# \text{ días del periodo que se deben facturar por promedio} \right) + \left(\frac{\text{Consumo medido}}{\# \text{ días del periodo}} \times \# \text{ días que se deben facturar por consumo medido} \right)$$

Y para los periodos posteriores se cobrará el consumo real registrado.

Si durante la visita no es posible detectar la ubicación exacta de la fuga imperceptible por causas no imputables a AGUAS DEL ORIENTE, el USUARIO tendrá la responsabilidad de detectarla y repararla en el plazo de dos meses, como lo establece la norma (Art. 146, Ley 142 de 1994).

PARÁGRAFO 3: En los casos de consumos históricos modificados por decisiones administrativas provenientes de organismos de control y vigilancia, se conservarán los consumos reales registrados para el período y períodos subsiguientes. En todo caso el cálculo de la desviación significativa se realizará sobre consumos reales registrados, salvo los eventos por causa no imputable a las partes.

CLÁUSULA 35. INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR: Si la lectura no fuere posible por no tener acceso a los medidores, se hará constar dicha circunstancia en el documento respectivo y se dejará constancia en el inmueble. En este evento AGUAS DEL ORIENTE aplicará un promedio del consumo de los últimos seis (6) meses.

MEDICIÓN DEL CONSUMO DE ALCANTARILLADO. En cuanto a la medición del servicio público domiciliario de alcantarillado, AGUAS DEL ORIENTE aplicará los parámetros definidos por la CRA para estimar el consumo.

CLÁUSULA 36. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA LOS USUARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE CAREZCAN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL: El consumo facturable a USUARIOS que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses

de los USUARIOS del mismo estrato que cuenten con medida. Para los USUARIOS no residenciales, el consumo se podrá determinar con base en aforos individuales.

CLÁUSULA 37. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS RESIDENCIALES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES. El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por AGUAS DEL ORIENTE.

CAPITULO VIII

RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS NO MEDIDOS Y DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 38. IRREGULARIDADES O ANOMALÍAS A LAS QUE SE APLICA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: Cuando no exista correspondencia entre el consumo y la clase de uso del predio; cuando se detecten anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad que sean producto de acciones no accidentales; o cuando el USUARIO omita notificar la situación a que se refiere los literales j, k y m del presente artículo, AGUAS DEL ORIENTE llevará a cabo el procedimiento señalado para la recuperación de los consumos, garantizando al USUARIO el derecho al debido proceso y el derecho a la defensa y demás garantías constitucionales y legales.

Entre otras de naturaleza semejante, a continuación se relacionan las anomalías o irregularidades en las conexiones y/o equipos de medida que impiden el registro total o parcial de los consumos y que dan lugar a que AGUAS DEL ORIENTE realice el cobro dejado de facturar:

- a) La intervención no autorizada de la red de distribución que opera AGUAS DEL ORIENTE, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por esta.

- b) La conexión, adecuación o instalación de acometida o red local, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación del USUARIO, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por AGUAS DEL ORIENTE.
- c) Tener en mal estado el medidor, la acometida y las instalaciones internas, absteniéndose de efectuar las reparaciones o cambios pertinentes en el término fijado por AGUAS DEL ORIENTE.
- d) El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados o autorizados por AGUAS DEL ORIENTE.
- e) Instalar el servicio a partir de una acometida fraudulenta o by-pass, con el objeto de no medir total o parcialmente el consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que efectivamente consume.
- f) La intervención, alteración o manipulación de bienes o equipos de medida que impidan el registro total o parcial del consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
- g) Retirar, sin autorización de AGUAS DEL ORIENTE, el medidor o el equipo de medida, impidiendo el registro total o parcial del consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
- h) Las adulteraciones que impidan el normal funcionamiento de los aparatos de medición o de control: sello violado, vidrio perforado, carcasa perforada, manipulación de los mecanismos internos y/o externos de medición, instalar dispositivos como imanes, guayas u otros elementos.
- i) Reemplazar el medidor sin autorización de AGUAS DEL ORIENTE, de tal manera que no coincida con el matriculado ante esta.
- j) No notificar a AGUAS DEL ORIENTE eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia.
- k) Abstenerse de notificar a AGUAS DEL ORIENTE sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.
- l) Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- m) Abstenerse de informar a AGUAS DEL ORIENTE el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real.

Parágrafo 1. Siempre que se verifique la presencia de alguna de las situaciones descritas en esta cláusula, se procederá a la realización del cálculo de los consumos dejados de facturar de acuerdo con el procedimiento establecido en la Cláusula 43 Determinación del consumo dejado de facturar.

Parágrafo 2. Hasta tanto no se culmine la investigación administrativa por el presunto incumplimiento de las condiciones previstas en este contrato, no se efectuará devolución del equipo de medida. En todo caso permanecerá un medidor provisional instalado.

Parágrafo 3. En caso de que no sea posible que AGUAS DEL ORIENTE instale el equipo de medida o realice los cambios requeridos para normalizar las irregularidades encontradas, por negativa del USUARIO, o por requerir de la ejecución de trabajos internos por parte del USUARIO, dejará constancia de este hecho en la respectiva acta, pudiendo suspender el servicio o dar por terminado el presente contrato. En todo caso, el consumo dejado de facturar se determinará en la forma dispuesta en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las acciones jurídicas que pueda adelantar AGUAS DEL ORIENTE.

CLÁUSULA 39. REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA: AGUAS DEL ORIENTE podrá en cualquier momento adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas sobre las redes y acometidas de acueducto y alcantarillado y el sistema de medida del USUARIO, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de acueducto y alcantarillado. El USUARIO deberá permitir la revisión del sistema de medida, las acometidas, las redes y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los servidores autorizados de AGUAS DEL ORIENTE puedan llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones.

De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, AGUAS DEL ORIENTE podrá iniciar el procedimiento definido, para la determinación del consumo a facturar.

CLÁUSULA 40. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN TÉCNICA EN CAMPO: Para realizar revisión de los activos de conexión, se sigue el siguiente trámite:

- a) Una vez ubicado el inmueble al que corresponde la conexión y/o sistema de medida a verificar, AGUAS DEL ORIENTE debe confirmar que la revisión será atendida por el USUARIO o una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble.

- b) Si el USUARIO o una persona mayor de edad no se encuentra en el inmueble, AGUAS DEL ORIENTE reprogramará la revisión en la fecha y hora indicada en una comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del USUARIO. Si no se encuentra nadie en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior se dejará constancia en el Acta de Verificación de la cual se dejará copia en el inmueble, pudiendo tomar registros fotográficos.
- c) Si el USUARIO o una persona mayor de edad se encuentra en el inmueble, AGUAS DEL ORIENTE se identificará ante quien atienda la diligencia, informándole del objeto de la misma, de su derecho a estar presente y participar de ésta. De igual manera, si el USUARIO o una persona mayor de edad no se encuentran en la instalación, el procedimiento en ambos casos se adelantará de la manera descrita a continuación.
- d) La revisión inicia con una inspección visual externa del medidor, verificando el estado del mismo, con el fin de establecer si se encuentran perforaciones o cualquier otra irregularidad que impida el registro correcto de los consumos. Así mismo, se realizará la verificación de la acometida, con el fin de establecer si se encuentra rota o con señales de manipulación, además, si se hallan derivaciones que impiden el registro total de los consumos.
- e) AGUAS DEL ORIENTE podrá practicar las pruebas de campo que se considere necesarias y que sean técnicamente aplicables, tales como pruebas con equipo patrón verificador de medidores.
- f) Si de la revisión técnica efectuada se deduce que no es necesario el retiro del medidor, se llevan a cabo las siguientes actividades:
- Se consignarán en el Acta de Verificación todos los datos y estado del sistema de medida, los sellos, la acometida, toda la información comercial que identifique quien asista a la verificación, las pruebas técnicas practicadas en campo, las observaciones y explicaciones que presente quien asista a ésta y desee dejar consignadas.
 - AGUAS DEL ORIENTE firma el Acta de Verificación y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. Si el USUARIO se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de AGUAS DEL ORIENTE dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del USUARIO y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de AGUAS DEL ORIENTE.

- AGUAS DEL ORIENTE entrega copia del Acta de Verificación al USUARIO o quien atendió la visita.
- g) Si de la revisión técnica efectuada se deduce que es necesario el retiro del medidor u otro elemento del sistema de medida, se llevan a cabo las siguientes actividades:
- En los casos de ausencia, ruptura o una presunta adulteración del medidor en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control o que los encontrados no correspondan a los instalados por AGUAS DEL ORIENTE, se procederá a retirar el medidor o elemento del sistema de medida.
 - AGUAS DEL ORIENTE normalizará el servicio instalando un medidor provisional. En caso de no instalarse un medidor provisional, el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. (De lo anterior dejará constancia en el Acta de Verificación).
 - AGUAS DEL ORIENTE firma el Acta de Verificación y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, o la persona autorizada por AGUAS DEL ORIENTE que lleve a cabo la revisión, distinto de quien suscribe el Acta, dejando constancia de las circunstancias que lo llevaron a firmar. Así mismo AGUAS DEL ORIENTE indica al USUARIO que puede participar de las pruebas que se realizarán al medidor.
 - AGUAS DEL ORIENTE entrega copia del Acta de Verificación y del acta de instalación (si fue el caso) al USUARIO o a quien atendió la visita.
 - AGUAS DEL ORIENTE remite el medidor del USUARIO a un Laboratorio de Medidores debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación competente o quien haga sus veces, para su respectiva revisión. Así mismo envía los documentos pertinentes al proceso de control pérdidas acueducto o el que haga sus veces.
 - Una vez recibido el medidor, las copias del Acta de Verificación e instalación (si fue el caso), el laboratorio de medidores inicia las pruebas al medidor, se recalibra o se descarta y se diligencia el informe de pruebas. En caso de que el USUARIO haya solicitado participar de las pruebas y transcurridos quince minutos de la hora especificada, sin que él o su delegado se hayan hecho presentes, se realizarán las pruebas programadas sin su presencia.
 - El laboratorio de medidores remite el medidor al área correspondiente para que esta informe al USUARIO de los pasos a seguir y remite al proceso de

control pérdidas acueducto o el que haga sus veces, los documentos pertinentes para dar continuidad al trámite.

CLÁUSULA 41. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: AGUAS DEL ORIENTE podrá, por medio de una actuación administrativa, recuperar los consumos de acueducto y alcantarillado dejados de facturar, dentro de los parámetros de la normativa vigente, y con respeto de las garantías constitucionales y legales que integran el debido proceso.

AGUAS DEL ORIENTE podrá iniciar este procedimiento con base en las siguientes pruebas sumarias:

- a) Acta de verificación o revisión de la instalación o equipos levantada por personal autorizado por AGUAS DEL ORIENTE.
- b) Examen técnico practicado al equipo de medición en un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio o el Organismo Nacional de Acreditación ONAC, o en caso tal de ser necesario, mediante verificación metrológica del medidor.
- c) Fotografías, videos en los que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento.
- d) Lecturas y mediciones anteriores que presente el equipo de medición, que no hayan provenido de errores de lectura de AGUAS DEL ORIENTE, advertidos en alguna reclamación previa del USUARIO o en un análisis de lectura.
- e) Los consumos proyectados mensuales, soportados en mínimo dos lecturas posteriores realizadas dentro de los siguientes quince días después del cambio del elemento de medida o eliminación de la anomalía encontrada. La primera lectura se deberá realizar en el momento que haya sido eliminada la anomalía.
- f) Certificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente.
- g) Cálculo efectuado por AGUAS DEL ORIENTE del consumo del USUARIO, empleando para ello factores de utilización de acuerdo con la clase de uso del servicio, aplicando los metros cúbicos calculados, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor antes de la detección de la anomalía.
- h) Análisis histórico de consumos y facturaciones.
- i) Y cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme a las reglas de la sana crítica.

CLÁUSULA 42. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO - ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA:

Si a juicio de AGUAS DEL ORIENTE y de acuerdo con las pruebas recaudadas y/o los resultados de la revisión del sistema de medida, de las instalaciones o de actos de facturación, se establece que hubo consumos de acueducto y/o alcantarillado dejados de facturar, AGUAS DEL ORIENTE elaborará oficio de inicio de investigación de cobro de los consumos dejados de facturar, mediante el cual se le comunica al USUARIO los períodos probables por los cuales se le realizará el cobro, y se anexa la pre liquidación del valor a cobrar, el informe de pruebas si hubo retiro del medidor, el informe histórico de consumos y demás pruebas recolectadas.

Al USUARIO o quien este delegue se le conceden cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del oficio que inició la investigación, para que presente de manera presencial o escrita comentarios al mismo, solicite pruebas o aporte las que pretenda hacer valer, garantizando de esta manera el debido proceso y el derecho a la defensa.

En caso de que AGUAS DEL ORIENTE considere conducente o pertinente practicar alguna prueba de oficio o solicitada por el USUARIO, deberán decretarla, indicando la prueba a practicar, el objeto de la misma, la fecha, hora y lugar en la que se llevará a cabo; las pruebas decretadas deberán practicarse en un término no mayor a treinta (30) días. Así mismo, en caso de que el USUARIO haya solicitado, pruebas adicionales a las decretadas y AGUAS DEL ORIENTE considere que las mismas no son conducentes o pertinentes, deberá motivar su rechazo. Este acto deberá ser comunicado al USUARIO y sobre este no procede recurso alguno.

Vencido el período probatorio se dará traslado al USUARIO o a quien este delegue por cinco (5) días para que presente conclusiones de todo el material probatorio que obra en el expediente.

Posteriormente AGUAS DEL ORIENTE profiere la respectiva decisión empresarial de cobro del consumo dejado de facturar, citada y notificada al USUARIO, y en la cual se le concede el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, recurso de reposición que se resuelve igual a través de acto empresarial citando y notificando al USUARIO, en los términos del Código Contencioso Administrativo. Una vez se encuentre el proceso de cobro en firme, se procede a cargar el valor de la facturación.

CLÁUSULA 43. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR:

AGUAS DEL ORIENTE recuperará el consumo dejado de facturar de acuerdo con los consumos promedios de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedios de USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Si se establece que hubo consumos dejados de facturar, AGUAS DEL ORIENTE, determinará el tiempo de duración de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calcularán el valor de los consumos correspondientes. El USUARIO podrá probar ante AGUAS DEL ORIENTE el tiempo de duración de la anomalía, para que se re-liquide el valor de los consumos, de modo que cobije solo el tiempo real. Se presumirá que la duración de la anomalía es de cinco (5) meses, salvo que AGUAS DEL ORIENTE o el USUARIO demuestren que la duración es diferente al término señalado anteriormente. (Artículo 150 de la Ley 142 de 1994).

Para efectos de la presente cláusula y con el fin de determinar los consumos no facturados se tendrá en cuenta la clase de uso, de la siguiente manera:

Clase de uso residencial. El cálculo se realizará utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

a) Consumos promedio de USUARIOS que estén en circunstancias similares para los cuales la estimación de consumo será tomada de estudios técnicos realizados por AGUAS DEL ORIENTE.

b) Evolución de lectura de la siguiente forma:

$CE = (Lectura\ 2 - Lectura\ 1) \times 30Días \times N / (\text{número de días entre lecturas})$.

Dónde:

N: Tiempo de permanencia de la anomalía (meses).

CE=Consumo estimado

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al USUARIO en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

Clases diferentes al uso residencial. El cálculo se realizará utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

a) Con base en los consumos promedio de USUARIOS que estén en circunstancias similares, es decir, USUARIO con actividad económica similar y con diámetro de acometida similar y que no presenten consumos atípicos, lo anterior con base en estudios técnicos que realice AGUAS DEL ORIENTE.

b) Evolución de lectura de la siguiente forma:

$CE = (Lectura\ 2 - Lectura\ 1) \times 30Días \times N / (\text{número de días entre lecturas})$.

Dónde:

N: Tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

CE=Consumo estimado

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al USUARIO en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

Alcantarillado: En el caso en que AGUAS DEL ORIENTE preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto (Resolución CRA 287 DE 2004).

Cuando el USUARIO se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y utilice el servicio de alcantarillado de AGUAS DEL ORIENTE para su vertimiento, el cobro de dicho vertimiento se liquidará con base en el consumo aforado en dichas fuentes, el cual deberá ser medido con los instrumentos apropiados instalados por el USUARIO.

El valor a facturar por concepto de recuperación, se obtiene multiplicando el volumen a recuperar por la tarifa del metro cúbico vigente en el mes correspondiente, para cada uno de los servicios de acueducto y/o alcantarillado.

PARÁGRAFO 1. Cuando se encuentren consumos no medidos y dejados de facturar por conductas anómalas de los USUARIOS, AGUAS DEL ORIENTE podrá recuperar el consumo en su totalidad por medio de actuación administrativa, o mediante las acciones civiles y/o penales a que hubiere lugar.

PARÁGRAFO 2. Cuando AGUAS DEL ORIENTE encuentre en una instalación alguna de las anomalías causantes de suspensión del servicio, el servidor de AGUAS DEL ORIENTE que practique la visita al inmueble, elaborará un acta de revisión de la instalación en la que se dejará expresa constancia de la anomalía detectada y del plazo en el que el USUARIO debe presentarse en las oficinas de la entidad a rendir sus descargos. Copia del acta de revisión, firmada, si es posible por el USUARIO, se dejará en el inmueble. Cuando no sea posible lograr la comparecencia del USUARIO, o cuando este rinda sus descargos, AGUAS DEL ORIENTE resolverá definitivamente la actuación administrativa; la decisión se notificará personalmente en los términos de la normativa vigente. Contra esta decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, este último ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez en firme la decisión, se procederá a facturar el costo por la recuperación de los consumos.

CLÁUSULA 44. DENUNCIA PENAL: AGUAS DEL ORIENTE presentará la denuncia penal respectiva, en caso de que en desarrollo de una actuación administrativa establezca que pudiera configurarse un hecho delictivo que presuma dolo del USUARIO, tales como defraudación de fluidos o hurto de infraestructura o cuando se cuente con el soporte técnico amparado en información histórica de los consumos de la instalación, de que el tiempo de la defraudación es superior a los cinco meses. Todo ello sin perjuicio del procedimiento de recuperación de los consumos de acueducto y/o alcantarillado de que trata este contrato.

Para calcular el valor a recuperar se aplica la misma metodología utilizada para la recuperación de consumos dejados de facturar.

CAPITULO IX

SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 45. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. **DE COMÚN ACUERDO.** Los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado podrán suspenderse siempre y cuando convengan en ello el prestador y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita el prestador, 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 del prestador; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si el prestador no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

AGUAS DEL ORIENTE cobrará los costos en que incurra por suspender el servicio respectivo. Dentro del período de suspensión del servicio correspondiente no se facturarán cargos tarifarios; no obstante se podrá exigir al USUARIO el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a aquella, o emitir factura cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

2. **INTERÉS DEL SERVICIO:** el prestador 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 USUARIOS.
- b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el USUARIO pueda hacer valer sus derechos.
- c) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- d) Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos USUARIOS.
- e) Por emergencia declarada de la autoridad competente.
- f) Por orden de autoridad competente.

PARÁGRAFO: AGUAS DEL ORIENTE deberá informar a la comunidad o al USUARIO los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor o caso fortuito que impida esa comunicación

3. POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO El incumplimiento del contrato por parte del USUARIO da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de AGUAS DEL ORIENTE , además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

- a) No pagar en la fecha definida en la factura para la suspensión del servicio, salvo que el USUARIO hubiese presentado una reclamación o recurso. Después de la primera cuenta vencida, AGUAS DEL ORIENTE podrá realizar la suspensión del servicio público. No obstante lo anterior, AGUAS DEL ORIENTE podrá emitir facturas por concepto de las sumas adeudadas, los intereses por mora y las demás sumas a que haya lugar por un término de cinco (5) meses adicionales. Durante este tiempo el USUARIO podrá cancelar las sumas adeudadas con el fin de obtener la reinstalación del servicio. En caso de existir reclamación o recurso, el USUARIO deberá pagar los valores no incluidos en dicha actuación.
- b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización del prestador.
- 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 el prestador.
- d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización del prestador.

- e) Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o USUARIO distinto del beneficiario del servicio.
- f) Conectar equipos sin autorización de AGUAS DEL ORIENTE al sistema de acueducto o de alcantarillado, o a las instalaciones internas y que afecten la prestación del servicio.
- g) Aumentar, sin autorización previa de AGUAS DEL ORIENTE, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
- h) Dañar, retirar, reubicar o desmontar el aparato de medida sin autorización expresa de AGUAS DEL ORIENTE ; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por AGUAS DEL ORIENTE .
- i) Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
- j) Cancelar 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.
- k) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de AGUAS DEL ORIENTE o del USUARIO.
- l) Impedir a los funcionarios, autorizados por AGUAS DEL ORIENTE y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- m) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- n) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.
- o) Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el USUARIO obligado a obtener la respectiva licencia.
- p) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por AGUAS DEL ORIENTE con cualquier otra fuente de agua.

- q) Incurrir en las conductas previstas en el Anexo Técnico del presente contrato.
- r) Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente.
- s) La falta de medición del consumo por acción u omisión del USUARIO.
- t) Cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.

PARAGRAFO 1. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, AGUAS DEL ORIENTE podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrá seguir facturando los cargos a que haya lugar.

PARÁGRAFO 2. La suspensión y corte del servicio son actos derivados de las disposiciones legales y del Contrato de Condiciones Uniformes.

Para garantizar los derechos fundamentales de los USUARIOS vinculados a la continuidad en la prestación, el aviso de suspensión del servicio por falta de pago se realizará en las facturas, en donde se reiterarán las causales que dan lugar a la operación de suspensión o corte, los recursos que proceden contra dichos actos de ejecución, dentro de qué término se pueden instaurar, y ante qué autoridad, acorde al Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO 3. El servicio de fuentes públicas ornamentales y parques públicos, se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines.

CLÁUSULA 46. REGLAS COMUNES A LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: Cuando se trate del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, para que AGUAS DEL ORIENTE pueda proceder a la suspensión o corte del servicio, deberá cumplir el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto, el procedimiento de suspensión o corte, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y práctica de material probatorio por parte del USUARIO, de conformidad con la ley.

Las causales de suspensión y de corte que puedan ser imputadas a actuaciones dolosas o culposas del USUARIO originarán la suspensión o corte del servicio al inmueble a través de la acometida o acometidas autorizadas por AGUAS DEL ORIENTE, así como el taponamiento de las demás que se encuentren beneficiando al mismo, siempre y

cuando tales acometidas se encuentren bajo la responsabilidad del mismo USUARIO que dio origen a la causal de suspensión.

La suspensión y el corte de los servicios de acueducto y alcantarillado los realizará AGUAS DEL ORIENTE en el momento mismo en que detecte la existencia de cualquiera de las causales de suspensión o corte previstas en el presente contrato y luego de agotado el debido proceso previsto para el efecto.

PARÁGRAFO: Las medidas de que trata la presente cláusula se aplicarán sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la jurisdicción penal en el evento de conductas de tal naturaleza.

IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN: No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando AGUAS DEL ORIENTE:

- a) 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.
- b) Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el USUARIO duplicado de la misma, no se le haya expedido.
- c) No facturó el servicio prestado.

PARAGRAFO Si AGUAS DEL ORIENTE procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el USUARIO, e indemnizarlo si fuere el caso.

RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN: Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen los costos de reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar de conformidad con las tarifas vigentes establecidas en la resolución que para ello disponga AGUAS DEL ORIENTE al momento de la ejecución de la(s) actividad(es).

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, AGUAS DEL ORIENTE se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reinstalación.

CAPÍTULO X

CORTE Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

CLÁUSULA 47. CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO: AGUAS DEL ORIENTE podrá cortar el servicio y dar por terminado el contrato, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

- a) No pagar el precio del servicio en la fecha definida en la factura para el corte, salvo que el USUARIO hubiese interpuesto reclamación o recurso. Se procederá con el corte del servicio cuando se acumulen siete (7) períodos de facturación sucesivos sin que se cancelen las sumas facturadas. A partir de ese momento AGUAS DEL ORIENTE podrá dejar de emitir la factura.
- b) Por reincidencia en una de las causales de suspensión del servicio, previstas en la cláusula SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, dentro de un periodo de dos (2) años.
- c) Por solicitud del USUARIO, siempre que no afecte a terceros.
- d) Por solicitud de la autoridad competente.
- e) Por solicitud del USUARIO cuando AGUAS DEL ORIENTE incurra en falla en la prestación del servicio, que dé lugar a la resolución del contrato.
- f) Encontrar que se ha adulterado o falsificado la factura de cobro o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.
- g) La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de AGUAS DEL ORIENTE a realizar los cobros a que haya lugar.
- h) La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- i) Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión provisional.

PARÁGRAFO. PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO. Cuando se incurra en alguna de las causales de corte, AGUAS DEL ORIENTE enviará una comunicación al USUARIO señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación (Artículo 154 inciso 1º de la Ley 142 de 1994), salvo cuando se pretenda discutir un acto de

facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

AGUAS DEL ORIENTE interrumpirá la prestación del servicio respectivo y cancelarán la matrícula del USUARIO. De lo anterior se dejará constancia escrita en el inmueble, indicando la causa de corte y el trámite para solicitar nuevamente el servicio. Los costos asociados al corte del servicio serán cargados a la cuenta del USUARIO.

Para obtener nuevamente el servicio, la persona deberá adelantar todos los trámites necesarios como un nuevo USUARIO con todos los costos que ello implica, y de acuerdo con la disponibilidad técnica.

CLÁUSULA 49 RECONEXIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE: El USUARIO deberá eliminar la causa que dio origen al corte y adelantar todos los trámites necesarios para la reconexión del servicio, asumiendo los costos que esto implica; para tales efectos podrá suscribir un acuerdo de pago con AGUAS DEL ORIENTE o cancelar la totalidad de la deuda. En todo caso, pagará todos los gastos en los que AGUAS DEL ORIENTE incurra para realizar la reconexión al servicio, siempre y cuando exista disponibilidad técnica.

El restablecimiento del servicio se hará dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde el momento en que el usuario lo solicite, siempre y cuando haya eliminado la causa que dio origen al corte. La ausencia de corte o la mora en la reconexión, hará perder a AGUAS DEL ORIENTE, el derecho al cobro de estos conceptos.

CAPÍTULO XI

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 50 FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Se denomina falla en la prestación del servicio, el incumplimiento por parte de AGUAS DEL ORIENTE en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en la prestación de los servicios de Acueducto o Alcantarillado de acuerdo con lo definido en el Anexo Técnico de presente contrato.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al USUARIO, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio, cuando ocurran fallas continuas en la prestación del servicio durante (15) quince días o más, durante un mismo período de

facturación. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPÍTULO XII

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

CLÁUSULA 51 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS: El USUARIO tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán sin formalidades, en las oficinas de atención de AGUAS DEL ORIENTE, por medio de los diferentes canales establecidos para tal fin, AGUAS DEL ORIENTE suministrará formatos a los USUARIOS; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

No se requiere la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

Las peticiones, reclamaciones y quejas que se presenten por escrito deberán contener por lo menos:

- a) La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
- c) El objeto de la petición, queja o reclamación.
- d) Las razones en que se apoya.
- e) La relación de los documentos que se acompañan.
- f) La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
- g) Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, AGUAS DEL ORIENTE exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- h) Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

El servidor que reciba la petición, queja o reclamación verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

PARÁGRAFO 1. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por AGUAS DEL ORIENTE.

PARÁGRAFO 2. Las petición, queja o reclamación, no requerirá presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

PARÁGRAFO 3. Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante AGUAS DEL ORIENTE con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de documentos públicos a los cuales deben tener acceso en los términos del Artículo 74 de la Constitución Política, y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del Artículo 15 de la Constitución Política.

CLÁUSULA 52 PETICIONES INCOMPLETAS: Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el servidor competente, lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, decretándose el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Contra el acto que decreta el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

PARÁGRAFO. Los servidores no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de AGUAS DEL ORIENTE. 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.

CLÁUSULA 53 RECHAZO DE LAS PETICIONES: Habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes.

PARÁGRAFO. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 54 RECURSOS: El USUARIO tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por AGUAS DEL ORIENTE, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se registrarán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, principalmente por las siguientes reglas:

- a) Contra los actos de AGUAS DEL ORIENTE con los cuales esta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la SSPD, en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que AGUAS DEL ORIENTE ponga el acto en conocimiento del USUARIO.
- b) 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.
- c) Los recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tal.
- d) No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. El USUARIO sólo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
- e) El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante AGUAS DEL ORIENTE, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la SSPD, para que resuelva en segunda instancia, salvo en el caso en que haya sido revocada la decisión en la primera instancia. (Artículo 159 de la Ley 142 de 1994).
- f) Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.
- g) Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta

de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los petitionarios.

PARÁGRAFO 1. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres comerciales de AGUAS DEL ORIENTE en el trato con sus usuarios, siempre que la ley no disponga otra cosa. AGUAS DEL ORIENTE no suspenderá, terminará o cortará el servicio, mientras no haya notificado al USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

PARÁGRAFO 2. Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados, se presenta en forma extemporánea o carece de legitimación, AGUAS DEL ORIENTE lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

CLÁUSULA 55 TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos AGUAS DEL ORIENTE tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

PARÁGRAFO. Una vez en firme la decisión respectiva, AGUAS DEL ORIENTE podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses corrientes que correspondan.

CLÁUSULA 56 PRÁCTICA DE PRUEBAS: Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

CLÁUSULA 57 COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: La decisión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es competencia de los servidores en quienes se encuentra delegada la función, de acuerdo con el decreto vigente expedido por el Gerente General de AGUAS DEL ORIENTE y su comunicación o notificación se hará en la misma forma en que aquellas hayan sido presentadas, a saber: verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio permitido por la legislación colombiana. (Artículos 152 y 159 de la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen).

La notificación de las decisiones se hará de la siguiente forma:

- a) Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones y reclamaciones presentadas a través de canal escrito, se podrá enviar la citación a través de mensajería especializada, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anejará al expediente.
- b) En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, AGUAS DEL ORIENTE podrá hacerlo remitiendo la citación con servidores propios o contratistas, dejando constancia expresa de la diligencia y las razones por las cuales fue necesario acudir a este medio para realizar la citación.
- c) Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.
- d) Si la actuación se inició por petición verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.
- e) Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al USUARIO el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si el USUARIO no se presentare a las oficinas de atención al usuario en el término que se le indicó, se enviará la citación para hacer la notificación personal según lo descrito en el literal a) mencionado. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se realizará por medio de aviso según lo descrito en el literal c) anterior.

CAPÍTULO XIII

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 58 RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO: Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las normas internas de AGUAS DEL ORIENTE, las cláusulas especiales que se pacten con los

USUARIOS y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.

CLÁUSULA 59 MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de AGUAS DEL ORIENTE, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser objeto de una adecuada publicidad por AGUAS DEL ORIENTE para el conocimiento de los USUARIOS.

CLÁUSULA 60 ANEXO TÉCNICO: Hace parte del presente contrato el siguiente anexo técnico de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

ANEXO TÉCNICO

1. ÁREA DE PRESTACIÓN EFECTIVA Y PERÍMETRO DEL SERVICIO:

1.1 Área de prestación efectiva del servicio de acueducto. Corresponde a las áreas geográficas del municipio en las cuales la persona prestadora proporciona los servicios públicos domiciliarios de acueducto cubiertas por su infraestructura existente, más aquella planificada en su Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.(Resolución CRA 688 de 2014)

Del área de prestación efectiva del servicio de acueducto se excluyen las áreas o predios urbanizados definidos en el Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione, que no tengan o no hayan culminado las obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado requeridos para su prestación, tales como:

- a) Las vías, fajas viales, senderos y accesos, que no tienen redes locales o secundarias de acueducto operadas por AGUAS DEL ORIENTE; así como las áreas de los inmuebles que dan frente a dichas fajas, vías, senderos o accesos o las áreas de los inmuebles que aunque no dan frente a las vías, fajas viales, senderos o accesos en mención, por condición técnica requieren empalmarse a redes públicas operadas por AGUAS DEL ORIENTE ubicadas en éstas; salvo que se trate de vías o fajas viales que se encuentren planificadas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) para la construcción de redes, las cuales entrarán a formar parte del área de prestación efectiva del servicio de acueducto de AGUAS DEL ORIENTE, una vez las redes entren en operación.
- b) Las fajas de retiro obligatorio de las vías existentes y futuras donde se prohíbe la prestación del servicio de acueducto a los inmuebles que allí se ubiquen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1228 de 2008 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.

- c) Los predios que por solicitud de las administraciones municipales o distritales no se les pueda prestar el servicio debido a que son objeto de futuras intervenciones urbanas, o por disposiciones del ordenamiento territorial, en cumplimiento del Artículo 26 de la Ley 142 de 1994.
- d) Los predios que por mandato de las diferentes autoridades administrativas o judiciales no se les pueda prestar el servicio.
- e) Las áreas correspondientes a los lotes objeto de licencia de urbanización, como también las áreas correspondientes a los lotes objeto de desarrollo a través de Planes Parciales, Proyectos Urbanísticos Generales (PUG) y otros instrumentos de planificación que comprendan procesos de urbanización.
- f) Las áreas o suelos con restricción geológica y/o hidrológica, de protección, de protección minera o con otras restricciones establecidas en los Planes de Ordenamiento Territorial de los municipios.
- g) Las áreas que aunque tienen la posibilidad de prestársele el servicio de acueducto, no existe solución para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado avalado por la autoridad competente.
- h) Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio y al interior del perímetro urbano, cuando este último es superior al primero.
- i) Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio.
- j) Las áreas que por sus características no cuentan con espacios mínimos disponibles, para la instalación de redes de acueducto acorde con las Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado expedidas por Empresas Públicas de Medellín y adoptadas por AGUAS DEL ORIENTE.

1.2 Área de prestación efectiva del servicio de alcantarillado:

Corresponde a las áreas geográficas del municipio en las cuales la persona prestadora proporciona los servicios públicos domiciliarios de alcantarillado cubiertas por su infraestructura existente, más aquella planificada en su Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.(Resolución CRA 688 de 2014).

Del área de prestación efectiva del servicio de alcantarillado se excluyen las áreas o predios urbanizados definidos en el Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione, que no tengan o no hayan culminado las obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado requeridas para su prestación, tales como:

- a) Las vías, fajas viales, senderos y accesos, que no tienen redes locales o secundarias de alcantarillado operadas por AGUAS DEL ORIENTE; así como las áreas de los inmuebles que dan frente a dichas fajas, vías, senderos o accesos o las áreas de los inmuebles que aunque no dan frente a las vías, fajas viales, senderos o accesos en mención, que por condición técnica requieren empalmarse a redes públicas operadas por AGUAS DEL ORIENTE ubicadas en éstas; salvo que se trate de vías o fajas viales que se encuentren planificadas en el Plan de Obras e Inversión Regulado (POIR) para la construcción de redes, las cuales entrarán a formar parte del área de prestación efectiva del servicio de alcantarillado de AGUAS DEL ORIENTE , una vez las redes entren en operación.
- b) Las fajas de retiro obligatorio de las vías existentes y futuras donde se prohíbe la prestación del servicio de alcantarillado a los inmuebles que allí se ubiquen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1228 de 2008 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.
- c) Los predios que por solicitud de las administraciones municipales o distritales no se les pueda prestar el servicio debido a que son objeto de futuras intervenciones urbanas, o por disposiciones del ordenamiento territorial, en cumplimiento del Artículo 26 de la Ley 142 de 1994.
- d) Los predios que por mandato de las diferentes autoridades administrativas o judiciales no se les pueda prestar el servicio.
- e) Las áreas correspondientes a los lotes objeto de licencia de urbanización, como también las áreas correspondientes a los lotes objeto de desarrollo a través de Planes Parciales, Proyectos Urbanísticos Generales (PUG) y otros instrumentos de planificación que comprendan procesos de urbanización.
- f) Las áreas o suelos con restricción geológica y/o hidrológica, de protección, de protección minera o con otras restricciones establecidas en los Planes de Ordenamiento Territorial de los municipios.
- g) Las áreas que por sus características topográficas no cuentan con espacios mínimos disponibles, para la instalación de redes de evacuación de aguas residuales que drenen por gravedad a redes locales operadas por AGUAS DEL ORIENTE , acorde con las Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado expedidas por Empresas Públicas de Medellín y adoptadas por AGUAS DEL ORIENTE.
- h) Las áreas que por sus características topográficas y de espacio mínimo disponible para instalación de redes de aguas lluvias, no pueden descargar estas aguas a una fuente de agua natural o a las estructuras hidráulicas de estas fuentes, o a redes operadas por AGUAS DEL ORIENTE por gravedad, acorde con

las Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado expedidas por Empresas Públicas de Medellín y adoptadas por AGUAS DEL ORIENTE.

- i) Las áreas localizadas por fuera del perímetro de servicio y al interior del perímetro urbano, cuando este último es superior al primero.
- j) Las áreas que aunque tienen la posibilidad de prestársele el servicio de alcantarillado, no existe solución para la prestación del servicio de acueducto avalado por la autoridad competente.
- k) Las áreas localizadas por fuera del perímetro de servicio.

1.3 Ampliación del área de prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado:

El área de prestación efectiva se ajustará en los siguientes eventos:

- a) La incorporación de nuevos desarrollos urbanísticos.
- b) Cuando se construyan y entren en operación redes locales de acueducto y alcantarillado para prestar los servicios a viviendas y desarrollos inmobiliarios ya existentes.
- c) La ejecución de las intervenciones planificadas por AGUAS DEL ORIENTE incluidas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).
- d) Cuando AGUAS DEL ORIENTE reciba de quienes construyen en predios urbanizados que no son objeto de licencia de urbanización, redes secundarias o locales de acueducto y/o alcantarillado previo acuerdo entre las partes.
- e) Cuando AGUAS DEL ORIENTE reciba de los urbanizadores, entes territoriales y demás entidades públicas, privadas o mixtas, redes secundarias o locales y sus correspondientes sistemas y accesorios, lo anterior una vez garantizada la funcionalidad de la infraestructura que se reciba.
- f) Cuando se reciben redes que antes eran operadas por otros prestadores, con las cuales realizaban la prestación efectiva del servicio.

1.4 Perímetro de los servicios de acueducto y alcantarillado:

El perímetro del servicio de acueducto es la línea exterior que delimita el área en la cual se puede garantizar la condición de presión mínima desde la infraestructura primaria o matriz, para la prestación del servicio de acueducto por parte de AGUAS DEL ORIENTE, de conformidad con las Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto

y Alcantarillado expedidas por Empresas Públicas de Medellín y adoptadas por AGUAS DEL ORIENTE.

El perímetro del servicio de alcantarillado corresponde al establecido para el servicio de acueducto, incluyendo la línea que envuelve aquellas áreas de prestación efectiva de alcantarillado descritas en esta cláusula, que se encuentren por fuera de la línea exterior de acueducto mencionada.

Al interior del perímetro del servicio se encuentran:

- a) El área de prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado descrita en la presente cláusula.
- b) Las áreas excluidas del área de prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado indicadas en la presente cláusula.
- c) Las áreas donde AGUAS DEL ORIENTE puede otorgar o negar una factibilidad de servicios de acueducto y alcantarillado para el desarrollo de planes parciales, en los términos definidos en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.
- d) Las áreas donde AGUAS DEL ORIENTE puede otorgar o negar certificados de viabilidad y disponibilidad inmediata para que se tramiten licencias de urbanización, en los términos definidos en el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

2. LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

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

- Estar ubicado dentro del área de prestación del servicio definida por AGUAS DEL ORIENTE.
- Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

- Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos o cualquier nivel de construcción ubicado por debajo de la rasante de la vía, podrá realizarse siempre y cuando se dé previo cumplimiento de los manuales, especificaciones, normas técnicas y de servicio o los actos administrativos que las reemplacen, modifiquen o haga sus veces y se estimen necesarios para el cumplimiento de tales requisitos fijados por AGUAS DEL ORIENTE.
- Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos o nueve (9) metros, los correspondientes sistemas de almacenamiento de agua, así como equipos eyectores de aguas servidas cuando la red de alcantarillado no pueda recibir las aguas servidas o lluvias por gravedad, por estar el drenaje por debajo de la cota de la red.
- Para los inmuebles que presenten alguna de las siguientes características: predio con cuatro (4) o más unidades independientes; edificaciones de cuatro o más pisos, edificaciones que superen los nueve (9) metros de altura medidos al nivel más bajo de la vía pública sobre la cual va a tomar el servicio; toda edificación con cualquier tipo de uso; cuya demanda no pueda ser atendida con una diámetro menor o igual a $\frac{3}{4}$ " ; toda edificación con sótano o semisótano, predios con uso industrial, estaciones de servicio; predios con uso oficial, deberán cumplir con los requisitos establecidos en la normatividad vigentes para Urbanizadores y Constructores.
- AGUAS DEL ORIENTE autorizará la conexión definitiva del servicio de acueducto, sólo cuando se verifique que en los domicilios se hayan instalado equipos, sistemas o implementos de bajo consumo de agua conforme a lo establecido en el decreto 3102 de 1997.
- De acuerdo con la norma técnica colombiana NTC 1500 Código Colombiano de Fontanería vigente, el usuario deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua con los elementos que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. Para estos efectos se recomiendan las siguientes especificaciones:
 - El tanque debe disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades durante por lo menos un (1) día sin servicio y debe estar en un lugar de fácil acceso.

- Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio.
- Los beneficiarios del servicio deben velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques.

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO.

3.1 Régimen de las acometidas domiciliarias de acueducto. AGUAS DEL ORIENTE establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto, conforme a lo establecido en las Normas y Especificaciones Generales de Construcción y Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto expedidas por Empresas Públicas de Medellín. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del suscriptor y/o usuario cuando se construya por primera vez. También estará a cargo del suscriptor y/o usuario la reposición de la acometida salvo que la misma se encuentre en período de garantía. En el caso que EL USUARIO requiera ampliar el diámetro de su acometida, el respectivo diseño deberá ser revisado, analizado y aprobado por AGUAS DEL ORIENTE, quien emitirá el concepto que regulará y definirá las especificaciones que deberá cumplir esta acometida en particular.

Los suscriptores y/o usuarios deberán comunicar a AGUAS DEL ORIENTE, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Todas las acometidas domiciliarias nuevas de acueducto deberán ser instaladas de tal manera que el medidor quede instalado en forma horizontal.

Todo usuario que requiera el reemplazo de algún accesorio de la acometida podrá solicitarlo a AGUAS DEL ORIENTE, quien procederá a su reemplazo trasladando los respectivos costos al solicitante.

En caso de demolición del inmueble, AGUAS DEL ORIENTE podrá dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de acueducto del inmueble.

3.2 Régimen de las acometidas domiciliarias de alcantarillado. AGUAS DEL ORIENTE establecerá las especificaciones de las acometidas de alcantarillado, conforme a lo establecido en las Normas y Especificaciones Generales de Construcción, Normas de Diseño de Sistemas de Alcantarillado expedidas por

Empresas Públicas de Medellín y el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de tuberías, cajas, equipos y demás elementos que constituyan la acometida de alcantarillado estará a cargo del usuario o suscriptor cuando se construya por primera vez.

Los usuarios o suscriptores deberán comunicar a AGUAS DEL ORIENTE, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidro-sanitarias que se requieran.

En caso de demolición del inmueble, AGUAS DEL ORIENTE podrá dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de alcantarillado pluvial y sanitario del inmueble.

3.3 Unidad de la acometida domiciliaria de acueducto y alcantarillado por suscriptor y/o usuario. AGUAS DEL ORIENTE sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no habitacional, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. AGUAS DEL ORIENTE podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario.

Para los usuarios temporales, AGUAS DEL ORIENTE podrá exigir una ubicación fija y visible de una caja o cajilla para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

3.4 Cambio de localización de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado. Es atribución exclusiva de AGUAS DEL ORIENTE, realizar cambios en la localización de las acometidas y en el diámetro de las mismas, así como efectuar las independizaciones del caso. El pago de los costos que se generen, estarán a cargo del usuario o suscriptor.

Es responsabilidad del suscriptor y/o usuario efectuar los trámites previos de solicitud(es) del(los) cambio(s) de localización o del diámetro de la(s) acometida(s), de acuerdo a las necesidades de demanda de agua o vertimiento del predio o el estado de la(s) acometida(s).

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de la(s) acometida(s), el suscriptor y/o usuario deberá informar a AGUAS DEL ORIENTE, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al suscriptor y/o usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor y/o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

3.5 Reparación o reposición de acometidas. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía. En los casos en los que el usuario lo solicite, AGUAS DEL ORIENTE prestará este servicio. Los costos que esta intervención genere serán asumidos por el usuario acorde con la tarifas de costos vigentes establecidas por AGUAS DEL ORIENTE para este servicio, cuyo cobro se hará conjuntamente con la facturación de la prestación del servicio.

4. MEDICIÓN

4.1 Medición. El consumo por el servicio de acueducto, será objeto de medición por parte de AGUAS DEL ORIENTE, mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado. AGUAS DEL ORIENTE determinará el sitio de instalación del medidor.

4.2 Características técnicas de los medidores. Los medidores de agua potable deberán cumplir con las características técnicas, conforme a lo establecido en las especificaciones técnicas de la Norma de Medidores vigente expedida por Empresas Públicas de Medellín y adoptadas por AGUAS DEL ORIENTE (Consultar página web: <http://www.epm.com.co/> Sección centro de documentos/ Normatividad y Legislación Aguas) y, al ser instalados deberán contar con el respectivo certificado de calibración emitido por un laboratorio debidamente acreditado.

Los grandes consumidores no residenciales, deberán instalar equipos de medición de acuerdo con los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

4.3 Equipo de medida y excepciones. En general cada USUARIO deberá contar con una acometida independiente y cada acometida contar con su medidor, salvo las construcciones adaptadas para inquilinato o multiusuarios sin posibilidad técnica de medición individual.

En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, cuando no hay cuenta de servicios generales, el consumo de las áreas comunes se determinará por la diferencia entre el medidor general o totalizador y la sumatoria de los medidores individuales; su cobro se hará efectivo en la factura expedida cada vigencia al edificio o unidad inmobiliaria cerrada respectiva.

4.4 Instalación de medidores. El USUARIO es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las especificaciones técnicas definidas por AGUAS DEL ORIENTE, no obstante AGUAS DEL ORIENTE podrán suministrar el medidor si el USUARIO así lo solicita.

Los medidores nuevos deberán contar con el certificado de calibración por parte de un laboratorio debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación Competente o la entidad que haga sus veces, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se puedan verificar las condiciones técnicas del mismo. Este certificado no podrá tener más de tres (3) meses desde su expedición para la instalación.

Los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgada y que se encuentren instalados, podrán ser objeto de reparaciones y calibración por parte de AGUAS DEL ORIENTE o el usuario.

En el caso que se requiera el uso de instrumentos o elementos de protección contra el hurto de los equipos de medida, estos podrán ser adquiridos por el usuario o suscriptor, siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas dadas por AGUAS DEL ORIENTE. AGUAS DEL ORIENTE no aceptarán modificaciones de las condiciones técnicas de instalación de los equipos de medida y las acometidas.

Con el fin de proceder a la normalización del servicio de aquellos usuarios que no poseen medidor, AGUAS DEL ORIENTE notificarán al usuario que cuenta con un periodo de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido o en su defecto, AGUAS DEL ORIENTE instalarán uno cuyo valor procederá a cobrar vía factura, de acuerdo con las políticas de financiación definidas para cada caso.

5. CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

AGUAS DEL ORIENTE garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

5.1 Continuidad en la prestación del servicio.

AGUAS DEL ORIENTE prestará el servicio de acueducto y alcantarillado durante 24 horas diarias en la semana, salvo en los siguientes casos, en donde podrá presentarse interrupción temporal del servicio:

- Reparación de daños o imprevistos sobre la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.

- Ejecución de mantenimientos programados a la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.
- Ejecución de obras programadas que modifiquen y optimicen la topología de las redes.
- Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.
- Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.
- Pruebas de optimización y sectorización.
- Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los usuarios y/o suscriptores.
- Cualquier evento que vulnere la infraestructura de AGUAS DEL ORIENTE.
- Daños o actividades generados u ocasionados por terceros.

Cuando se requiera la intervención de una red de acueducto o una red de alcantarillado, por falla en el servicio o por fuga de agua, es atribución exclusiva de AGUAS DEL ORIENTE o de quien ella delegue oficialmente realizar el mantenimiento, reparación o reposición de la misma.

Los costos en los que incurra AGUAS DEL ORIENTE por daños ocasionados por terceros a las redes o infraestructura de AGUAS DEL ORIENTE serán asumidos directamente por quien los haya generado, a los precios establecidos por AGUAS DEL ORIENTE y registrados en la factura de cobro respectiva.

MANEJO DE CONTINGENCIAS:

AGUAS DEL ORIENTE está obligada a dar aviso a través de medios masivos de comunicación para todos aquellos eventos o actividades susceptibles de ser programadas, que impliquen la suspensión de los servicios.

AGUAS DEL ORIENTE está obligada a mitigar el efecto de todas las suspensiones producto de eventos o actividades imprevistas y programadas que superen las veinticuatro (24) horas, mediante el empleo de carro-tanques o medios de suministro alternativos. Para el caso de suspensiones de los servicios de alcantarillado se podrán implementar alternativas que garanticen el flujo permanente de las aguas residuales sin afectar la salud de las personas o usuarios o suscriptores de los servicios.

En aquellos casos en que periódicamente se comprometa la continuidad del servicio en un área específica de prestación del servicio, AGUAS DEL ORIENTE propenderá por generar proyectos o programas tendientes a solucionar el inconveniente que se presenta, salvo que existan restricciones legales, comerciales, técnicas, financieras o de competencia, que impidan la implementación de la solución.

5.2 Presión

El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima de quince (15) metros columna de agua (mca) en condiciones dinámicas de la red local de la cual se derivan las acometidas. Esta presión se tomará inmediatamente después del registro de corte de la acometida del predio de tal manera que la presión en la misma corresponda a la presión de la red local. Para el caso de edificios o predios con más de una unidad habitacional o no habitacional, la presión se tomará después del registro de corte general (totalizadora), siempre y cuando cuente con el dispositivo para conectar el manómetro en condiciones hidráulicas que reflejen la presión de la red local. Para los casos en los cuales no sea factible la toma de presión en la acometida o totalizadora, se considera representativa la presión tomada en un hidrante del mismo circuito de la red local de acueducto teniendo en cuenta la diferencia altimétrica del predio y el sitio del hidrante.

La presión del servicio se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de AGUAS DEL ORIENTE:

- Suspensión del servicio por presencia de daños o escapes en la red de acueducto.
- Suspensiones programadas para optimización o expansión de la red de acueducto.
- Vejez u obsolescencia de los materiales de las acometidas del usuario o suscriptor.
- Daños imprevistos de elementos que restrinjan el flujo del agua.
- Descalibración de elementos de control.
- Deficiencia en la capacidad de las redes por crecimiento de las demandas motivadas por desarrollos urbanísticos no autorizados por AGUAS DEL ORIENTE.
- Cambios de operación para manejo de contingencias.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Para los casos anteriores, AGUAS DEL ORIENTE propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

Toda acometida o totalizadora deberá ser diseñada o dimensionada en una condición de presión disponible en la red de acueducto.

La presión entregada en las instalaciones interiores a cada uno de los aparatos hidráulicos independiente del número de unidades habitacionales y/o no habitacionales dependerá exclusivamente del usuario o suscriptor y no de AGUAS DEL ORIENTE, quien responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor.

Para el caso de los servicios de alcantarillado que presta AGUAS DEL ORIENTE se garantizará en toda la infraestructura un flujo libre en condiciones atmosféricas, a través de conductos cerrados o elementos de conducción abiertos, siempre y cuando las condiciones ambientales así lo permitan.

Las acometidas de alcantarillado deberán diseñarse y construirse para que trabajen a flujo libre, cumpliendo con las normas y especificaciones técnicas que permitan una larga vida útil, garantizando adecuadas condiciones de salubridad en instalaciones interiores como en vías y espacios públicos urbanos.

5.3 Caudal

AGUAS DEL ORIENTE garantizará en las redes matrices y locales la cantidad por unidad de tiempo de agua suficiente para atender la demanda de agua autorizada a cualquier USUARIO. Es obligación del USUARIO disponer de una acometida correctamente dimensionada para recibir el volumen de agua requerido que atienda sus necesidades. En todo caso, el diámetro de la acometida no podrá ser superior a $\frac{3}{4}$ partes de la red local de distribución. De requerirse diámetros superiores a éstas o refuerzos, será responsabilidad del USUARIO efectuar el redimensionamiento de la red local desde su punto de conexión hasta la red de alimentación que AGUAS DEL ORIENTE le indique.

El caudal se puede ver afectado por las mismas causales fortuitas de presión, no imputables a deficiencias de operación de AGUAS DEL ORIENTE. Para lo cual, AGUAS DEL ORIENTE propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

Para efectos de diseño o dimensionamiento de acometidas y totalizadoras, deberá tenerse en cuenta que el tiempo mínimo de llenado de tanques deberá ser de diez (10) horas.

Los sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial se dimensionan para recoger y transportar los caudales demandados por los USUARIOS, aplicando consumos promedios históricos y metodologías universales. Para sistemas de alcantarillado

pluvial se utilizan igualmente metodologías internacionales que tienen en cuenta las condiciones físicas, topográficas, ambientales y urbanísticas previstas en los desarrollos urbanos y rurales que conforman las cuencas y áreas de drenaje.

5.4 Calidad física, química y bacteriológica del agua.

El agua suministrada por AGUAS DEL ORIENTE será apta para el consumo humano cumpliendo con la norma de calidad de agua potable correspondiente al Decreto 1575 de 2007 "Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano", la Resolución 2115 de 2007 "Por la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano", la Resolución 0811 de 2008 "Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución", o la normatividad que los reemplace, modifique o sustituya.

La calidad del agua en la red oficial de acueducto se puede ver afectada por las siguientes causales no imputables a deficiencias de operación de AGUAS DEL ORIENTE:

- Presencia de daños o escapes en la red de acueducto y su posterior reparación.
- Trabajos para la optimización o expansión de la red de acueducto.
- Ejecución de mantenimientos y lavados de redes y conducciones.
- Conexiones fraudulentas para abastecimiento de todo tipo de usuarios.
- Cambios de operación para manejo de contingencias o implementación de alternativas de servicio.
- Cambios de fuentes de abastecimiento.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Manejo de contingencias relativas a la calidad del agua.

Para efectos de asegurar la calidad del agua una vez ésta se ha visto afectada por las causales anteriormente mencionadas o cualquier otra, AGUAS DEL ORIENTE aplicará los procedimientos y planes de contingencia que tiene definidos para tal fin.

PARÁGRAFO: AGUAS DEL ORIENTE durante la prestación del servicio siempre deberá garantizar los parámetros de calidad del agua para el consumo humano. Sin embargo, si después de una interrupción y una vez reestablecido el servicio, el agua presentare condiciones temporales de turbiedad y color, su uso en procesos industriales específicos será responsabilidad del USUARIO.

6. CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO

6.1 Ámbito de aplicación

- Reglamentar el uso de la red de alcantarillado, al cual se conectan las redes interiores de las viviendas o edificaciones de cualquier uso, fijando las condiciones a las que deberán sujetarse en materia de vertimientos los usuarios actuales y potenciales de estos sistemas.
- Garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana y al ambiente, con el propósito de obtener los objetivos de calidad exigidos en la legislación vigente.
- Proteger la infraestructura del sistema de alcantarillado de AGUAS DEL ORIENTE de daños generados por vertimientos inadecuados.
- Salvaguardar la integridad y seguridad del personal de AGUAS DEL ORIENTE que opera y mantiene el sistema de alcantarillado, incluidos los sistemas de tratamiento de aguas residuales.
- Prever cualquier anomalía en los procesos de tratamiento y disposición final de los vertimientos.

6.2 Obligatoriedad

El numeral 6 del presente anexo técnico es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios del sistema de alcantarillado de AGUAS DEL ORIENTE, en todos los elementos que integran la infraestructura del sistema de saneamiento, incluyendo las redes de alcantarillado, los colectores e interceptores generales y los sistemas de tratamiento actuales y futuros, así como la ampliación de los elementos mencionados. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente y demás normas que la complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

6.3 Disposiciones generales

Los sistemas de alcantarillado sanitario se diseñan y se construyen para recoger y transportar aguas residuales domésticas, cuyas concentraciones máximas de sustancias químicas están definidas en el código sanitario.

Los USUARIOS del alcantarillado de AGUAS DEL ORIENTE deberán hacer uso del servicio en forma racional y responsable y velar por el cumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio respectivo y las relativas al control de vertimientos, con el fin de evitar afectaciones al funcionamiento del sistema de alcantarillado y garantizar la prevención de la contaminación hídrica con sustancias susceptibles de producir daño a la salud humana, al ambiente y a la normal operación del sistema del alcantarillado. En consecuencia, los USUARIOS no podrán realizar descargas ni vertimientos de aguas residuales que superen las concentraciones máximas establecidas en la normatividad vigente, hecho que será considerado como incumplimiento del presente contrato.

Particularmente el USUARIO deberá evitar las siguientes acciones:

- Efectuar conexiones que descarguen aguas lluvias en la red de alcantarillado de aguas residuales o que descarguen aguas residuales en la red de aguas lluvias, salvo que se trate de alcantarillado público combinado.
- Conectar cubiertas, cimientos, áreas de tránsito, zonas de parqueo, calzadas u otras superficies de escorrentía o drenaje de aguas de infiltración al sistema de drenaje sanitario. Todo inmueble deberá contar con redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas e industriales, cuando existan redes públicas de alcantarillado igualmente separadas e independientes. Así mismo deberá tener descargas separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas y de origen industrial, cuando existan redes públicas de alcantarillado igualmente separadas e independientes.
- No ejecutar las obras requeridas para el control de los vertimientos de aguas residuales a las redes públicas de alcantarillado.
- Interferir la prestación del servicio de alcantarillado causando perjuicios a otros USUARIOS.

6.4 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales

AGUAS DEL ORIENTE autorizará la conexión al sistema de alcantarillado público de aguas residuales, solamente cuando exista capacidad suficiente en los colectores para conducir adecuadamente el caudal adicional aportado por la nueva conexión y previo cumplimiento de los demás requisitos establecidos sobre el particular.

De acuerdo con el tipo de vertimiento en desarrollo de sus actividades, los USUARIOS con vertimientos no domésticos deberán contar con sistemas, obras y procedimientos mínimos específicos que les permitan efectuar un proceso previo de depuración o tratamiento para eliminar las concentraciones de partículas o sustancias que superen los límites máximos de concentración definidos, con el fin de cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o la normatividad que los modifique, adicione o sustituya.

Los USUARIOS que produzcan vertimientos al sistema de alcantarillado con características no domésticas o que por su actividad sean potenciales generadores de sustancias de interés sanitario, deberán instalar una caja de inspección situada antes de la descarga a la red de alcantarillado y fuera de la propiedad, apropiada para observación, toma de muestras y demás actividades que se considere conveniente realizar. Las tapas de las cajas de inspección domiciliarias deben permanecer a la vista y ser de fácil remoción y manipulación. Así mismo estas obras deberán ceñirse a lo establecido en las Normas y Especificaciones Generales de Construcción expedidas por Empresas Públicas de Medellín, adoptadas por AGUAS DEL ORIENTE y sus actualizaciones.

Los usuarios que descargan aguas residuales no domésticas, deberán presentar a AGUAS DEL ORIENTE, 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 Medio 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.

Para verificar las concentraciones de las descargas a los sistemas de alcantarillado AGUAS DEL ORIENTE podrá realizar muestreos especiales para confirmar la calidad de los vertimientos, de tal forma que los mismos se ajusten a los estándares y concentraciones máximas permitidas. En caso de existir conexiones erradas a los sistemas de aguas lluvias, AGUAS DEL ORIENTE aplicará los procedimientos que tiene definidos para tal fin.

Toda descarga al sistema de alcantarillado debe cumplir en todo momento con las características establecidas en la normatividad ambiental vigente. Cuando los suscriptores y/o usuarios, aun cumpliendo con la norma de vertimientos, produzcan cargas que superen los criterios de calidad para el uso asignado al cuerpo receptor,

AGUAS DEL ORIENTE podrá solicitar a la autoridad ambiental la exigencia de valores más restrictivos en el vertimiento, en aplicación del principio de rigor subsidiario.

Cuando quiera que AGUAS DEL ORIENTE en observancia de lo previsto en la normatividad vigente informe a la autoridad ambiental competente acerca de los vertimientos de sus suscriptores y/o usuarios, podrá entregarle toda la información que disponga, advirtiendo sobre tal circunstancia y dejando constancia escrita del hecho de la advertencia.

Cuando existan sótanos que requieran drenaje mediante bombeo, éste debe llevarse a una caja de aguas lluvias de igual especificación a la definida en las Normas y Especificaciones Generales de Construcción expedidas por Empresas Públicas de Medellín, adoptadas por AGUAS DEL ORIENTE y sus actualizaciones, para descargar a la red pluvial, previa revisión de la capacidad hidráulica de la red de alcantarillado. Así mismo los bajantes de los inmuebles deberán también conectarse a esta caja. En caso de no existir sistema separado, las aguas lluvias deberán entregarse directamente a un cuerpo de agua o en las tuberías del alcantarillado combinado.

AGUAS DEL ORIENTE podrá cobrar al USUARIO el valor por el uso de equipos y personal y/o pruebas de laboratorio y demás costos en que se incurra por labores extraordinarias de mantenimiento del sistema del alcantarillado y por las reparaciones o reposiciones que se requieran efectuar, por efecto de un inadecuado vertimiento o descarga accidental, siempre y cuando se conozca con exactitud y se encuentre identificado el USUARIO que lo causó.

6.5 Limitaciones de los vertimientos.

Se prohíbe hacer descargas directa o indirectamente al sistema de alcantarillado de sustancias o materiales tales como los indicados en la lista siguiente, que afecten la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes y/o de los sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales y/o la salud de los operarios y/o de los cuerpos de agua receptores:

1. Basuras, escombros o cualquier otra sustancia que constituya un riesgo de obstrucción para el sistema.
2. Cualquier sustancia sólida, líquida o gaseosa combustible, inflamable, explosiva, corrosiva, tóxica o que pueda producir los efectos siguientes: deterioro en las tuberías, peligro de explosión o incendio, olores que ocasionen malestar público, creación de atmósferas molestas o peligrosas que impidan o dificulten los trabajos del personal encargado del funcionamiento de las instalaciones públicas de saneamiento o efectos inhibidores que puedan alterar los procesos biológicos del sistema de tratamiento establecido.

3. Vertimientos líquidos que contengan partículas sólidas que no se dejen arrastrar libremente bajo las condiciones de flujo en el colector o que sean mayores de 5 mm en cualquiera de sus dimensiones.
4. Vertimientos líquidos que contengan sustancias en cantidades que puedan provocar obstrucción del flujo en los colectores, o interferir con la operación normal de cualquier parte del sistema de alcantarillado, tales como: materiales fibrosos, cerdas, fibras de industria textil, piedra pómez, cenizas, escoria, arena, huesos, lodo, sedimentos, paja, viruta, chatarra, vidrio, trapos, plumas, brea, plásticos, madera, carne, vísceras, sangre, cal, residuos químicos o de pintura, desecho de fábricas de conservas, papel, cartón y material extraído durante la limpieza y mantenimiento de instalaciones internas o redes de alcantarillado público o privado o plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas o industriales.
5. Cualquier gas u otra sustancia que por sí misma o por interacción con otros desechos, impida un acceso seguro al alcantarillado, para efectos de inspección, mantenimiento, reparación o cualquier otra actividad necesaria.
6. Aceites y grasas flotantes.
7. Vertimientos líquidos que contengan sustancias que se solidifiquen o se tornen apreciablemente viscosas en su curso a través del alcantarillado
8. Residuos industriales.
9. Desperdicios de obras y de construcciones, tales como lodos de excavación (bentonita), cementos, agregados, arena, ladrillo, hierro y escombros.
10. Vertimiento de agua de enfriamiento.
11. Isótopos radiactivos.
12. Elementos o compuestos provenientes de carrotanques, carros de bombas de lavado, contenedores o cualquier otro tipo de recipiente. Bajo circunstancias especiales, AGUAS DEL ORIENTE puede permitir este tipo de descarga en el sistema de alcantarillado público, en sitios especialmente designados y previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional.
13. Residuos que sean de peligro especial por sus características patógenas, como los provenientes de centros hospitalarios, laboratorios clínicos u otros.
14. Todo vertimiento de aceites usados, esto es, aceites industriales lubricantes con base mineral o sintética que se hayan vuelto inadecuados para el uso que se les hubiere asignado inicialmente. Se trata de aceites usados, tales como aceites

minerales lubricantes o provenientes de motores de combustión, turbinas o sistemas hidráulicos.

15. Materias que tengan o adquieran propiedades corrosivas capaces de deteriorar la infraestructura del alcantarillado o perjudicar al personal encargado de las instalaciones públicas de saneamiento.

16. Queda prohibido el vertimiento a la red tanto por parte de las industrias farmacéuticas como de los centros sanitarios de los fármacos obsoletos o caducados.

17. Suero lácteo producido en industrias queseras o industrias de productos derivados de la leche.

18. Residuos de origen pecuario.

19. Caudales pico que puedan colapsar el funcionamiento del alcantarillado.

20. Sustancias y materiales tóxicos y peligrosos, tales como metales pesados.

La lista aquí establecida a manera enunciativa será revisada y ampliada periódicamente por parte de AGUAS DEL ORIENTE y no se considera taxativa, manteniendo siempre el cumplimiento de la normatividad del Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o las que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

Se prohíbe la utilización de agua potable, subterránea o lluvia, industrial o superficial para diluir previamente una descarga de aguas residuales al alcantarillado con el fin de alterar sus características en cuanto a concentración de sustancias bajo regulación.

6.6 Sistemas de emergencia.

Todo USUARIO cuyos vertimientos tengan características no residenciales deberá proveer, suministrar y mantener por su propia cuenta, un plan de contingencia contra descargas accidentales de sustancias prohibidas o restringidas al alcantarillado. En caso de una descarga accidental, el USUARIO deberá de inmediato aplicar las medidas previstas y notificar prontamente a AGUAS DEL ORIENTE y a la Autoridad Ambiental a fin de que ésta pueda aplicar las medidas de seguridad que sean pertinentes y las de mantenimiento adicional, requeridas como consecuencia de dichas descargas, así como las demás acciones a que haya lugar.

Se deberá hacer en forma personal o telefónica la notificación de descargas accidentales, indicando la información relacionada con: identificación de la Empresa, lugar de la descarga, tipo de desecho, concentración del mismo, volumen y las

medidas correctivas aplicadas inicialmente, sin que esta notificación a AGUAS DEL ORIENTE sustituya la obligación de dar aviso simultáneo a las autoridades sanitarias y ambientales competentes.

Todo USUARIO que cuente con sistemas de tratamiento de aguas residuales deberá dar aviso a AGUAS DEL ORIENTE con antelación mínima de veinticuatro (24) horas, acerca de la suspensión parcial o total de las operaciones de tratamiento por actividades de mantenimiento y/o por cualquier otra condición.

6.7 De la inspección y vigilancia

Sin perjuicio de lo dispuesto por la autoridad ambiental o de salud, para los efectos de su control, los USUARIOS no domésticos del sistema de alcantarillado deberán permitir y facilitar la toma de muestras de sus vertimientos, para efectos de lo determinado por el numeral 6 del presente anexo.

Las instalaciones de los USUARIOS podrán ser visitadas en cualquier momento por parte de los funcionarios o contratistas de AGUAS DEL ORIENTE (Inspectores o analistas técnicos) debidamente autorizados para ejercer las actividades de seguimiento y control necesarias para verificar el cumplimiento del numeral 6 del presente anexo.

En desarrollo de lo anterior, los funcionarios de AGUAS DEL ORIENTE solicitarán la presencia del USUARIO o un representante del mismo, con el fin de informar, orientar, presentar la documentación solicitada, responder las inquietudes y observaciones formuladas, conducir, describir y demás acciones que se requieran en la respectiva visita.