Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

aguas regionales
Grupo epm

RESOLUCION No. 20260910000445 - 13
14 de octubre de 2026

"Por medio del cual se actualiza el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliario de Acueducto y Alcantarillado prestados por AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P."

El Primer Suplente del Gerente de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., en uso de sus facultades legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

1. Que de acuerdo con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes contiene las estipulaciones definas por las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios que rigen la relación de estas con sus usuarios.

2. Que con el fin de garantizar el establecimiento de los derechos y obligaciones del usuario y de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., como prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y de mantener actualizadas las disposiciones en materia contractual respecto a la prestación de dichos servicios, es necesario la actualización del contrato de condiciones uniformes del servicio público de acueducto y alcantarillado.

3. Que la Junta Directiva de AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P., es el órgano social competente para definir las condiciones uniformes para los contratos de prestación de los servicios públicos, en virtud de lo dispuesto en el numeral 14 del Artículo Trigésimo de los Estatutos Sociales.

4. Que en consideración al numeral anterior, en sesión ordinaria No. 262 del 18 de agosto de 2026, la Junta Directiva de AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P., aprobó la actualización de las Condiciones del Contrato de Prestación de los Servicios Públicos, para lo cual delegó y autorizó al Gerente General para tramitar su formalización y suscripción.

5. Que por medio de la Resolución No. 20210910002056-18 del 06 de septiembre de 2021 se adoptó el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, el cual se encuentra vigente y regula las relaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios entre Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. y sus usuarios.

6. Que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1712 de 2014 y como parte del proceso de implementación de la Estrategia de Gobierno Digital en Aguas Regionales, particularmente, en lo que concierne al componente de «participación ciudadana», el texto de la presente resolución fue publicado en la página web https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales, entre el 02 de septiembre y el 02 de octubre de 2026, para que los ciudadanos hicieran comentarios y observaciones, si lo consideraban pertinente. Durante dicho término no se recibieron observaciones o comentarios al texto de parte de la ciudadanía.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

PRIMERO. ACTUALIZAR el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P., en consecuencia, se establecen las disposiciones generales del mismo, las condiciones para la prestación del servicio, la instalación, mantenimiento, reposición, control y funcionamiento de sistemas de medición, los derechos y obligaciones de las partes, la determinación del consumo, suspensión corte y restablecimiento del servicio, y el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y recursos. Lo anterior como se indica en el anexo 1. Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

SEGUNDO. Vigencia y Derogatoria. La presente Resolución rige a partir de su expedición, y deroga íntegramente la Resolución No. 20210910002056-18 del 06 de septiembre de 2021.

Dado en Apartadó, a los 14 días del mes de octubre de 2026.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

JESSICA JULIETH RIVERA REYES
PRIMER SUPLENTE DEL GERENTE

Proyectó: *Maritza Johana Ruiz Pérez / Profesional Comercial*
Revisó Aspectos Jurídicos: *Sara María Pacheco Jiménez / Profesional de Asuntos Legales y Secretaría General*
Revisó: *Mailedt Paola Murillo Torrentes / Líder Comercial*
Aprobó: *Rubiel Arturo Moreno Zapata / Jefe de Gestión Operativa y Comercial*

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASEANEXO 1

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

AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.

CONTENIDO

1DEFINICIONES 11
Capítulo I 21
OBJETO 21
CLÁUSULA 1.OBJETO DEL CONTRATO: 21
CLÁUSULA 2.NUEVOS SERVICIOS: 21
Capitulo II 21
DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL 21
CLÁUSULA 3.EXISTENCIA DEL CONTRATO: 21
CLÁUSULA 4.EJECUCIÓN DEL CONTRATO: 22
CLÁUSULA 5.PARTES DEL CONTRATO: 22
CLÁUSULA 6.CAPACIDAD DEL USUARIO PARA CONTRATAR: 22
CLÁUSULA 7.TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Aguas Regionales 22
CLÁUSULA 8.CESIÓN DEL CONTRATO: 23
CLÁUSULA 9.PLAZO: 23
CLÁUSULA 10.SOLIDARIDAD ENTRE SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS: 23
CLÁUSULA 11.PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: 24
CLÁUSULA 12.AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN: 25
CAPÍTULO III 25
MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE MEDIDORES DE ACUEDUCTO 25

CLÁUSULA 13.EQUIPOS DE MEDIDA O SISTEMAS DE MEDIDA: 25
CLÁUSULA 14.LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA: 26
CLÁUSULA 15.GARANTÍA DE LOS MEDIDORES: 26
CLÁUSULA 16.PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO NO LO REALIZA AGUAS REGIONALES 26
CLÁUSULA 17.PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO LO REALIZA AGUAS REGIONALES 27
CAPÍTULO IV 29
DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 29
CLÁUSULA 18.CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 29
CLÁUSULA 19.PUESTA EN SERVICIO: 30
CLÁUSULA 20.DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS: 31
CLÁUSULA 21.CARGO POR CONEXIÓN: 31
CLÁUSULA 22.NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO: 31
CLÁUSULA 23.RECHAZO DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO: 32
CLÁUSULA 24.FINANCIACIÓN DE LAS OBRAS Y EQUIPOS: 33
CAPÍTULO V 33
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES 33
CLÁUSULA 25.OBLIGACIONES DE AGUAS REGIONALES EPM: 33
CLÁUSULA 26.OBLIGACIONES DEL USUARIO: 39
CLÁUSULA 27.DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. 46
CLÁUSULA 28.DERECHOS DE LOS USUARIOS: 47
CAPITULO VI 50
DE LA FACTURA 50
CLÁUSULA 30.MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: 51

CLÁUSULA 31.COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:..... 51

CLÁUSULA 32.CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA: 51

CLÁUSULA 33.PERÍODOS DE FACTURACIÓN: 53

CLÁUSULA 34.INTERESES POR MORA: 53

CLÁUSULA 35.COBROS INOPORTUNOS: 54

CLÁUSULA 36.LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA: 54

CAPITULO VII 54

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO..... 54

CLÁUSULA 37.DETERMINACIÓN DEL CONSUMO: 54

CLÁUSULA 39.DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:..... 55

CLÁUSULA 40.INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR:..... 58

CLÁUSULA 41.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:..... 58

CAPITULO VIII 59

RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS NO MEDIDOS Y DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.. 59

CLÁUSULA 42.IRREGULARIDADES Y/O ANOMALÍAS A LAS QUE SE APLICA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: 59

CLÁUSULA 43.REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA: 61

CLÁUSULA 44.PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN TÉCNICA EN CAMPO: 62

CLÁUSULA 45.PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: 64

CLÁUSULA 46.PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO - ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: 66

CLÁUSULA 47.DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR: 66

CLÁUSULA 48.DENUNCIA PENAL: 71

CAPITULO IX 71

Suspensión y Reinstalación del Servicio 71

CLÁUSULA 49.SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: 71

CLÁUSULA 50.REGLAS COMUNES A LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: 75

IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN: 76

CLÁUSULA 51.RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN: . 77

CAPÍTULO X 77

CORTE Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES 77

CLÁUSULA 52.CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO: . 77

CLÁUSULA 53.RECONEXIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE: 78

CAPÍTULO XI 79

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 79

CLÁUSULA 54.FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 79

CLÁUSULA 55.REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 79

CLÁUSULA 56.DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO: . 80

CAPÍTULO XII 80

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES 80

CLÁUSULA 57.PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS: 80

CLÁUSULA 58.PETICIONES INCOMPLETAS: 82
CLÁUSULA 59.RECHAZO DE LAS PETICIONES: 82
CLÁUSULA 60.RECURSOS: 83
CLÁUSULA 61.TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS: 84
CLÁUSULA 62.PRÁCTICA DE PRUEBAS: 84
CLÁUSULA 63.COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: 85
CAPÍTULO XIII 86
DE LAS DISPOSICIONES FINALES 86
CLÁUSULA 64.RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO: 86
CLÁUSULA 65.PUBLICIDAD: 86
MODIFICACIONES: 87
ANEXO TÉCNICO: 87
1.ÁREA DE PRESTACIÓN (APS) Y PERÍMETRO DEL SERVICIO: 88
1.1 Área de prestación del servicio de acueducto. 88
1.2Área de Prestación del servicio de alcantarillado: 89
2LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS 93
3TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO 95
4CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO 96
5MEDICIÓN 99
6CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO 100
6.1Continuidad en la prestación del servicio 101
6.2Manejo de contingencias: 102
6.3Presión 103
6.4Caudal 105

6.5Calidad física, química y bacteriológica del agua 105
7CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO 107
7.1Recolección de Aguas Lluvias 107
7.2Ámbito de aplicación 107
7.3Obligatoriedad 108
7.4Disposiciones generales 108
7.5Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales 109
7.6Limitaciones de los vertimientos 111
7.7Sistemas de emergencia 114
7.8De la inspección y vigilancia 114
..... 115

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

AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.

1 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, condominios y unidades residenciales y no residenciales, 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. En edificios de propiedad horizontal, condominios y unidades residenciales y no residenciales, la acometida llega hasta la cámara de inspección que se localiza en la parte externa de la copropiedad.

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 Regionales EPM S.A. E.S.P., 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 Regionales EPM S.A. E.S.P. hace 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 Regionales EPM S.A. E.S.P.

Aguas Residuales Domésticas - ARD: son las procedentes de los hogares, se incluye definición según Resolución 0631 de 2015 así como las de las instalaciones en las cuales se desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios y que correspondan a:

1. Descargas de los retretes y servicios sanitarios.

2. Descargas de los sistemas de aseo personal (duchas y lavamanos), de las áreas de cocinas y cocinetas, de las pocetas de lavado de elementos de aseo y lavado de paredes y pisos y del lavado de ropa (No se incluyen las de los servicios de lavandería industrial).

Aguas Residuales no Domésticas - ARnD: son las procedentes de las actividades industriales, comerciales o de servicios distintas a las que constituyen aguas residuales domésticas - ARD.

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, o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y demás y 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.

Conexión Errada de Alcantarillado: todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red pública de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red pública de aguas residuales. También incluye las conexiones erradas internas que corresponden a la conexión de aguas residuales a la red interna de aguas lluvias del inmueble y viceversa.

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 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 Regionales EPM S.A. E.S.P., con la cual el USUARIO acuerda la ejecución de la instalación y/o mantenimiento 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 Regionales EPM S.A. E.S.P. 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: el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

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, Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.: prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

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 los 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 Regionales EPM S.A. E.S.P. 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 Regionales EPM S.A. E.S.P.y debidamente firmada por el represente 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 Regionales EPM S.A. E.S.P. 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.

Punto de Control del Vertimiento: es el lugar técnicamente definido y acondicionado para la toma de muestras de las aguas residuales de los usuarios de la autoridad ambiental o de los suscriptores y/o usuarios del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, localizado entre el sistema de tratamiento y el punto de descarga.

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 de 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 Regionales EPM S.A. E.S.P. tiene 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 o el municipio en sectores conformados por asentamientos subnormales en los cuales, por las condiciones irregulares de su desarrollo urbanístico, no es posible para Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. la construcción de redes locales de alcantarillado, cumpliendo con la normatividad técnica establecida para dichas redes.

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 primara 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 Regionales EPM S.A. E.S.P., 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 Aguas Residuales Domésticas - ARD y no domésticas – ARND 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 se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

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 Regionales EPM S.A. E.S.P. puede 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 urbanística 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, Plan Básico de Ordenamiento Territorial y Esquema 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).

2 CAPÍTULO I

3 OBJETO

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO: el presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., identificada con NIT 900072303-1, en adelante Aguas Regionales EPM, presta 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 Regionales EPM, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

CLÁUSULA 2. NUEVOS SERVICIOS: cuando Aguas Regionales EPM instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor de este será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, Aguas Regionales EPM podrá exigir directamente las garantías previstas en sus resoluciones internas 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 Regionales EPM determinará la cuantía y la forma de dichas garantías de conformidad con la reglamentación contenida en sus resoluciones internas.

4 CAPITULO II

5 DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL

CLÁUSULA 3. EXISTENCIA DEL CONTRATO: existe contrato de servicios públicos desde que Aguas Regionales EPM define las condiciones uniformes en las que está dispuesta 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 Regionales EPM para la conexión al respectivo servicio y, el servicio queda efectivamente instalado por Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 usará 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 Regionales EPM, 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.

CLÁUSULA 8. CESIÓN DEL CONTRATO: salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

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

La persona prestadora podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la persona prestadora no haya recibido manifestación explicita del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA 9. 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/o alcantarillado.

CLÁUSULA 10. 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 prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen. Es necesario formalizar esta garantía ante Aguas Regionales EPM, para lo cual se deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente de EPM.

PARÁGRAFO. Aguas Regionales EPM 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 11. 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 Regionales EPM o por personal autorizado por esta.

PARÁGRAFO 2. Reemplazo de medidores por parte de Aguas Regionales EPM. Aguas Regionales EPM podrá reemplazar los medidores de acueducto o abastos propios, con cargo a la factura del servicio público domiciliario de acueducto o alcantarillado, 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 Regionales EPM del presente contrato. Ello aplica solo para los siguientes eventos:

a) Cuando Aguas Regionales EPM determine, 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 Regionales EPM a través de estudios técnicos.

Previo el reemplazo de los medidores, por cualquiera de estas dos causas, Aguas Regionales EPM comunicará por medio de escrito, al USUARIO, la fecha en que se llevará a cabo dicha actuación.

CLÁUSULA 12. 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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.

6 CAPÍTULO III

7 MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE MEDIDORES DE ACUEDUCTO

CLÁUSULA 13. 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 14. 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 de este, 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 Regionales EPM exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Aguas Regionales EPM notificará por escrito al USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación. Los costos que se deriven de la reubicación del medidor serán asumidos por el USUARIO en su totalidad.

CLÁUSULA 15. GARANTÍA DE LOS MEDIDORES: cuando Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM repondrá 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 Regionales EPM no se hace responsable y el USUARIO deberá acudir al proveedor del equipo.

CLÁUSULA 16. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO NO LO REALIZA AGUAS REGIONALES EPM: 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 Regionales EPM, como proveedor de ese servicio

PARÁGRAFO 1. Para efectos de retirar el medidor dañado, el USUARIO debe acordar con Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM, 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 Regionales EPM podrán hacerlo.

PARÁGRAFO 3. Cuando Aguas Regionales EPM, 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 Regionales EPM cobrará este servicio con base en la resolución de precios vigente.

CLÁUSULA 17. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO CUANDO LO REALIZA AGUAS REGIONALES EPM: 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM.

Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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, este será entregado al USUARIO, en su condición de propietario, 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 Regionales EPM, 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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.

8 CAPÍTULO IV

9 DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 18. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Aguas Regionales EPM prestará los servicios públicos domiciliarios 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.

Aguas Regionales EPM tiene la obligación de suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción que se encuentren dentro de su área de prestación. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario a Aguas Regionales EPM, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud. 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 Regionales EPM indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el USUARIO ha atendido las condiciones uniformes.

Si un proyecto con licencia de construcción vigente se encuentra por fuera del área de prestación del servicio, el interesado podrá voluntariamente acordar con Aguas Regionales EPM las condiciones para la prestación.

Aguas Regionales EPM podrá acordar con los urbanizadores y constructores la conexión de sus proyectos urbanísticos a las redes locales de acueducto y alcantarillado, la construcción de las redes propias del proyecto y el pago del reconocimiento económico de aquello que exceda las necesidades del proyecto urbanístico. Aguas Regionales EPM podrá recuperar los reconocimientos económicos efectuados a un primer urbanizador, mediante el cobro a otros urbanizadores que se beneficien posteriormente de estas redes.

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 defina Aguas Regionales EPM.

PARÁGRAFO 1. Para la solicitud del servicio por primera vez, el USUARIO potencial deberá tramitar ante Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM verificará el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales.

PARÁGRAFO 2. Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM o personal autorizado por estas.

PARÁGRAFO 4. Aguas Regionales EPM 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 misma se informará al USUARIO potencial de los requisitos faltantes para proceder a ingresar la solicitud. Ésta se dejará pendiente para que en un plazo de quince (15) días el USUARIO aporte los documentos o información requeridos. Vencido este término sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, Aguas Regionales EPM entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo.

CLÁUSULA 19. PUESTA EN SERVICIO: previo a la puesta en servicio de una conexión, Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 20. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS: de conformidad con la regulación vigente, Aguas Regionales EPM podrá ofrecer los servicios de conexión a sus usuarios y sus valores estarán determinados por las resoluciones internas de Aguas Regionales EPM. Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados según lo establecido en las resoluciones internos vigentes de Aguas Regionales EPM.

CLÁUSULA 21. CARGO POR CONEXIÓN: de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, Aguas Regionales EPM 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 22. NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO: Aguas Regionales EPM 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 técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.

- ✓ Por no estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- ✓ Por no estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- ✓ Por razones de disponibilidad técnica.

b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.

c) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

- ✓ Cuando su prestación pueda generar riesgos para los derechos de la comunidad.

- ✓ Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a Aguas Regionales EPM prestar el servicio en determinadas zonas.

PARÁGRAFO. Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

CLÁUSULA 23. RECHAZO DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO: Aguas Regionales EPM podrá rechazar la solicitud de conexión a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, por las siguientes razones:

a) Por deudas pendientes de consumos de servicios de acueducto y/o alcantarillado del USUARIO o del inmueble con Aguas Regionales EPM.

b) 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 Regionales EPM.

c) Cuando las condiciones técnicas para la construcción de redes de alcantarillado impliquen que las mismas deban pasar por predios privados, salvo en aquellos casos en los cuales los propietarios de los inmuebles autoricen mediante la constitución de servidumbres a favor de Aguas Regionales EPM el paso de las redes por sus propiedades.

d) Incumplimiento de aspectos normativos y regulatorios.

e) Por no cumplir con los literales b, d, f, g, h, i y j del numeral 2 del anexo técnico condiciones de acceso a los servicios.

PARÁGRAFO. Aguas Regionales EPM comunicará de manera escrita, el rechazo de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, no procede ningún recurso. No obstante, una vez el USUARIO subsane el pendiente, motivo del rechazo, podrá gestionar una nueva solicitud.

CLÁUSULA 24. FINANCIACIÓN DE LAS OBRAS Y EQUIPOS: Aguas Regionales EPM 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.

10 CAPÍTULO V

11 DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 25. OBLIGACIONES DE AGUAS REGIONALES EPM: sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de Aguas Regionales EPM, las siguientes:

1. 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM lo requiera.

2. 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 Regionales EPM 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 medirlo se hará de acuerdo con los parámetros que defina la CRA.

3. Recolectar y transportar en forma permanente las Aguas Residuales Domésticas - ARD y no domésticas – ARnD, por medio de tuberías y conductos.

4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la resolución 1096 de 2000 del ministerio de desarrollo económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

5. Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por Aguas Regionales EPM que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por Aguas Regionales EPM, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. Aguas Regionales EPM deberá comunicar por escrito al USUARIO, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

6. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.

7. Entregar al USUARIO certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.

8. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al USUARIO en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.

9. 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 Regionales EPM no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.

10. 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 Regionales EPM 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.

11. 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.

12. Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.

13. Prestar ayuda al USUARIO cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua potable, en el interior del inmueble.

14. Devolver al USUARIO los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. Para la devolución de los cobros no autorizados, se aplicará el interés simple.

15. 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.

16. Se declaran oficinas de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo de cuarenta (40) horas a la semana, las establecidas en los siguientes municipios: Santa Fe de Antioquia y Apartadó centro.

17. Los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios flexibles establecidos por EPM, de acuerdo con el acta de transacción suscrita con la empresa Aguas Regionales EPM.

18. 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.

19. Rehusarse a prestar el servicio o descontinuar el mismo cuando una instalación o parte de esta 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.

20. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

21. 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.

22. 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.

23. 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 Regionales EPM podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.

24. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en que Aguas Regionales EPM haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o el corte. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por Aguas Regionales EPM. Cuando por causas ajenas a Aguas Regionales EPM no fuera posible la reconexión o reinstalación en dicho plazo, Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para realizar la reconexión o reinstalación.

25. 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.

26. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por Aguas Regionales EPM, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

27. Informar al USUARIO sobre los requisitos para el cumplimiento de la normatividad vigente.

28. Aplicar al USUARIO la estratificación adoptada por el municipio.

29. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

30. Cobrar al USUARIO la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

31. Informar a los USUARIOS en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de Aguas Regionales EPM.

32. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los USUARIOS, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

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

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

35. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes y equipos a cargo de Aguas Regionales EPM, acorde con sus planes de operación e inversiones.

36. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al USUARIO con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

37. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.

38. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los USUARIOS, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

39. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los USUARIOS presentar peticiones, quejas y recursos.

40. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

41. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

42. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.

43. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).

44. Aplicar al USUARIO los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de Aguas Regionales EPM frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por Aguas Regionales EPM, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.

45. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

46. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

47. No reportar a las centrales de riesgo información del USUARIO sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.

48. Publicar para conocimiento de los USUARIOS, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecida y (iv) las tarifas vigentes.

CLÁUSULA 26. OBLIGACIONES DEL USUARIO: son obligaciones del USUARIO, las siguientes:

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

2. Informar de inmediato a Aguas Regionales EPM sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

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

4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

5. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.

6. Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por Aguas Regionales EPM para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro o reemplazo del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.

7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el USUARIO deberá informar de tal hecho a Aguas Regionales EPM.

8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que Aguas Regionales EPM no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.

10. Solicitar la factura a Aguas Regionales EPM cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya primera copia será gratuita.

11. En el caso de USUARIOS no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale Aguas Regionales EPM en

las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al USUARIO, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra Aguas Regionales EPM, conforme a lo establecido en la normatividad vigente y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

13. Permitir a Aguas Regionales EPM el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias Aguas Regionales EPM para la correcta utilización del servicio.

15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.

16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que Aguas Regionales EPM tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

17. Cumplir las normas de vertimiento vigentes. Para ello, los usuarios que descargan Aguas Residuales no Domésticas - ARnD, deberán presentar a Aguas Regionales EPM, la caracterización de sus vertimientos, por lo menos una vez al año, y hasta tanto el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS determine en el Protocolo para el Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales, Subterráneas, su frecuencia. Así mismo, deberán avisar a Aguas Regionales EPM o 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 7.5 -Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales- y 7.8 -De la inspección y vigilancia- del Anexo Técnico del presente contrato.

18. Ubicar y mantener visibles las cajas de inspección por cada una de las acometidas de alcantarillado que tenga el inmueble de tal forma que permita realizar trabajos de mantenimiento, desobstrucción, e investigación de estas.

19. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

20. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de Aguas Regionales EPM.

21. Corregir las conexiones erradas que se puedan presentar en las redes internas de alcantarillado del inmueble y en la conexión de la acometida de alcantarillado a la red local o pública.

22. 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 Regionales EPM, se hagan a las condiciones del servicio contratadas.

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

24. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

25. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de Aguas Regionales EPM.

26. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o reconexión y/o reinstalación del servicio.

27. Adquirir, entregar y presentar a Aguas Regionales EPM para su calibración, instalación y, mantenimiento los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de Aguas Regionales EPM, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

PARÁGRAFO. Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por Aguas Regionales EPM, estas podrán ejecutarlos y cargarán los costos respectivos en la siguiente facturación del USUARIO. Aguas Regionales EPM 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.

28. En el caso de presentarse un consumo en investigación por desviación significativa, y de detectarse por parte de Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM realizará dos visitas al inmueble a fin de ayudar a ubicar la fuga detectada a partir de geófonos u otra tecnología que Aguas Regionales EPM defina, y de no ser posible su ubicación, el USUARIO deberá adelantar las acciones particulares que se requieran para normalizar dicha situación.

29. Permitir a Aguas Regionales EPM 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.

30. Ubicar, como lo establezca Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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.

31. No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido, sin dar aviso a Aguas Regionales EPM. En todo caso, Aguas Regionales EPM aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.

32. Informar de inmediato a Aguas Regionales EPM cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de Aguas Regionales EPM.

33. Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por Aguas Regionales EPM para tal fin.

34. Estar a paz y salvo con Aguas Regionales EPM 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.

35. 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.

36. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de Aguas Regionales EPM por actividades relacionadas con la prestación del servicio.

37. Efectuar el mantenimiento reparación y reposición de las redes, equipos y elementos que integran la acometida, las cuales son de su propiedad, al igual que las redes internas de su inmueble.

38. Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por Aguas Regionales EPM.

39. Informar a Aguas Regionales EPM 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. Las fuentes de abasto propio deberán contar con un sistema de medición que permitan cuantificar el volumen real del consumo de cada una de ellas, y para las fuentes superficiales o subterráneas, deberá contar de manera previa a su explotación, con los permisos de concesión otorgados por la Autoridad Ambiental Competente. Durante el tiempo en el cual se realizan los tramites de instalación del medidor de abastos propio, Aguas Regionales EPM podrá calcular el vertimiento adicional teniendo en cuenta los volúmenes autorizados en la concesión.

40. 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 Regionales EPM.

41. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que Aguas Regionales EPM indique, 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM podrá suspender el servicio. Si transcurrido el plazo informado por Aguas Regionales EPM para aplicar el correctivo, el USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, Aguas Regionales EPM procederá con la suspensión unilateral de los servicios de acueducto y alcantarillado y el retiro del equipo de medida.

42. Cumplir con las normas ambientales vigentes tanto las de orden municipal como las relativas al control de vertimientos, en particular las contenidas en la Resolución 0631 de 2015, o la norma que lo modifique o subrogue, 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.

43. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 27. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de Aguas Regionales EPM consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del USUARIO.
3. Solicitar a los USUARIOS una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor Aguas Regionales EPM instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del USUARIO.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del USUARIO, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los USUARIOS del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al USUARIO, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

CLÁUSULA 28. 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:

1. A ser tratado dignamente por Aguas Regionales EPM.

2. Obtener de Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM o las categorías de los municipios establecidas por la ley. En ningún caso habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo, por cada equipo de micromedición por USUARIO.

3. A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre asuntos relacionados con 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.

5. 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.

6. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

7. 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.

8. A una información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

9. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

10. 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.

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

12. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el USUARIO.

13. A que se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible o se afore o calcule de conformidad con la ley.

14. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.

15. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.

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

17. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.

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

19. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.

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

21. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

22. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

23. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.

24. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

25. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión, acompañada del enlace en página web donde se puede consultar el contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el

artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

26. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.

27. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

28. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio de este y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

29. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

30. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

31. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

32. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de

eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR.-.

12 CAPITULO VI

13 DE LA FACTURA

CLÁUSULA 29. FACTURACIÓN. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. El servicio de alcantarillado se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994. El servicio público domiciliario que se esté facturando conjuntamente con el servicio público de alcantarillado no podrá pagarse en forma independiente, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de alcantarillado.

En la factura Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM podrá facturar los demás cobros que hubiesen sido autorizados expresamente por el USUARIO.

PARÁGRAFO 2. Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM podrá exigir al USUARIO garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

CLÁUSULA 30. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: la factura expedida por Aguas Regionales EPM, 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 31. 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 32. CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA: la factura expedida por Aguas Regionales EPM deberá contener como mínimo la siguiente información:

a) El nombre de Aguas Regionales EPM 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 y fecha de expedición de la factura.

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) El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

l) El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.

m) Descripción de la liquidación del consumo que se factura.

n) Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.

o) El consumo actual en unidades físicas.

p) El consumo de los seis (6) períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.

q) Valor de las deudas atrasadas.

r) El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.

s) El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.

t) La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.

u) Los valores unitarios y totales cobrados al usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado cuando haya lugar a su cobro.

v) Monto de los subsidios o cuantía de la contribución de solidaridad.

w) Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

x) Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.

y) Otros cobros autorizados por el USUARIO.

z) Sitios y modalidades para el pago.

CLÁUSULA 33. 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 34. INTERESES POR MORA: en caso de mora en el pago de los servicios, Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

CLÁUSULA 35. COBROS INOPORTUNOS: al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, Aguas Regionales EPM 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 36. LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA: Aguas Regionales EPM 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 indique Aguas Regionales EPM o en el lugar acordado entre las partes.

PARÁGRAFO 1. Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

Aguas Regionales EPM 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.

14 CAPITULO VII

15 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLÁUSULA 37. 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. Así mismo aplicará para fuentes de abasto propio cuando tengan medidor, lo cual se cobrará como derrame adicional al sistema público de alcantarillado.

CLÁUSULA 38. MEDICIÓN DEL CONSUMO DE ALCANTARILLADO. Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. Cuando el USUARIO se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y utilice el servicio de alcantarillado de Aguas Regionales EPM 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.

CLÁUSULA 39. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: al preparar las facturas Aguas Regionales EPM 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 en la obligación de investigar las causas de las desviaciones significativas, Aguas Regionales EPM adoptará 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 podrá realizar la facturación del consumo en investigación.

b) Hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de Aguas Regionales EPM 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 incluyendo el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en estos casos la comparación del consumo en investigación a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes 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 Regionales EPM deba visitar el inmueble con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa, Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM programará una nueva visita. Cuando Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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.

Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación previamente descrita y Aguas Regionales EPM aclara 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 LAS EMPRESA, el USUARIO podrá aportar o solicitar pruebas adicionales a su cargo. En estas circunstancias, cuando el USUARIO, en su propio interés, solicite a Aguas Regionales EPM los servicios de revisión y chequeo del medidor, se cobrará esta actividad de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por Aguas Regionales EPM al momento de la ejecución de la misma.

PARÁGRAFO 2. En el evento en el que durante la investigación Aguas Regionales EPM evidencie la necesidad de hacer la revisión técnica del medidor para verificar su buen funcionamiento, el costo será asumido por éstas. Este parágrafo 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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:

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

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 Regionales EPM, 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. Para los consumos históricos modificados por decisiones administrativas, no implica el desconocimiento de 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 40. 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 Regionales EPM aplicará un promedio del consumo de los últimos seis (6) meses. Si

existen meses con consumos iguales a cero (0) se tomarán para estos, el consumo promedio de los últimos seis meses de los USUARIOS del mismo estrato socioeconómico.

CLÁUSULA 41. 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, considerando el mercado total de Aguas Regionales EPM. Para los USUARIOS no residenciales, el consumo se podrá determinar con base en aforos individuales.

16 CAPITULO VIII

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

CLÁUSULA 42. IRREGULARIDADES Y/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 Regionales EPM, llevará a cabo el procedimiento señalado para la recuperación de los consumos, garantizando al USUARIO el derecho al debido proceso y al derecho a la defensa y demás garantías constitucionales y legales.

Entre otras de naturaleza semejante, a continuación, se relacionan las anomalías y/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 Regionales EPM realice el cobro dejado de facturar:

a) La intervención no autorizada de la red de distribución que opera Aguas Regionales EPM, 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 Regionales EPM.

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 Regionales EPM.

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 Regionales EPM.

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 Regionales EPM, 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 Regionales EPM, de tal manera que no coincida con el matriculado ante esta.

j) Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

k) No notificar a Aguas Regionales EPM eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de estos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia.

l) Abstenerse de notificar a Aguas Regionales EPM sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.

m) Abstenerse de informar a Aguas Regionales EPM 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 artículo 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 Regionales EPM instale el equipo de medida o realice los cambios requeridos para normalizar las irregularidades y/o anomalías 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 Regionales EPM.

CLÁUSULA 43. REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA: Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM pueden 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 Regionales EPM podrá iniciar el procedimiento definido, para la determinación del consumo a facturar.

No se efectuará devolución del equipo de medida, mientras se adelante una investigación.

CLÁUSULA 44. 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 Regionales EPM 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 se encuentra en el inmueble, Aguas Regionales EPM se identificará ante quien atienda la diligencia, informándole del objeto de la misma, de su derecho a estar presente y participar de ésta.

c) Si el USUARIO o una persona mayor de edad no se encuentra en el inmueble, Aguas Regionales EPM 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 o de revisión de la cual se dejará copia en el inmueble, pudiendo tomar registros fotográficos.

d) La revisión inicia con una inspección visual externa del medidor, verificando el estado del medidor, 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 Regionales EPM 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) En el mismo momento en que se detecte la irregularidad y/o anomalía, Aguas Regionales EPM procederá a eliminar la causa o causas que la originaron o a reemplazar el elemento, informando al USUARIO las adecuaciones en las instalaciones que debe asumir y el término para su cumplimiento.

g) 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM.

- Aguas Regionales EPM entrega copia del Acta de Verificación al USUARIO o quien atendió la visita.

h) 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 Regionales EPM, se procederá a retirar el medidor o elemento del sistema de medida.

- Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM indica al USUARIO que puede participar de las pruebas que se realizarán al medidor.

- Aguas Regionales EPM entrega copia del Acta de Verificación y del acta de instalación (si fue el caso) al USUARIO o a quien atendió la visita.

- Aguas Regionales EPM remite el medidor del USUARIO al Laboratorio de Medidores debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación competente o quien haga sus veces para tal efecto, 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 transcurrido 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 ésta 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 45. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: Aguas Regionales EPM podrá, realizar la recuperación de 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM.

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 Regionales EPM, 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 Regionales EPM 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 46. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO - ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: si a juicio de Aguas Regionales EPM 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, la dependencia encargada de la recuperación de consumos dejados de facturar, realiza análisis y verificación de la información, los datos del predio, las reincidencias, el análisis histórico de consumos, la causal detectada y las pruebas recolectadas tales como: Acta de visita, acta de verificación, prueba de laboratorio, mediciones efectuadas a través de medidor testigo, fotografías, videos, concepto técnico y demás pruebas conforme a lo señalado en el Código de Procedimiento Civil y determina la viabilidad para el cobro de la recuperación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Realiza la liquidación del valor del servicio de acueducto y alcantarillado a recuperar según lo establecido en el presente contrato, elabora y envía comunicación al USUARIO, indicándole los períodos de los cuáles se le realiza la recuperación, adjunta la factura con los valores del servicio de acueducto y alcantarillado dejado de facturar y las pruebas que den lugar a dicho cobro. En el mismo documento se le informará al usuario que contra la factura procederá la presentación de la reclamación en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo: en los casos de recuperación de consumos en los cuales se compruebe el dolo del USUARIO de conformidad con los artículos 63, 1604, 2341 y 2356 del Código Civil, Aguas Regionales EPM podrán recuperar el número de meses en los cuales se pueda demostrar la irregularidad. Conforme a lo señalado en este capítulo.

CLÁUSULA 47. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR: Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM, 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 Regionales EPM el tiempo de duración de la anomalía, para que se reliquide el valor de los consumos, de modo que cobije solo el tiempo real. Se presumirá que la duración de la anomalía es de cinco meses (5), salvo que Aguas Regionales EPM 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 clausula 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:

Cuando se tenga elemento de medición se utilizará el método de evolución de lectura, como se indica a continuación:

a) **Evolución de lectura**: Aguas Regionales EPM podrá calcular el consumo dejado de facturar, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o

del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo dejado de facturar.

CR= (Lectura 2 – Lectura 1) ×30 días ×N/ (número de días entre lecturas).

Dónde:

Lectura 1, Lectura 2: Corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación, siempre y cuando no exista reincidencia.

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

CR=Consumo Real

Cuando la instalación no cuente con medidor, o no se pueda establecer el consumo a recuperar mediante el elemento de medida, se podrá utilizar algunos de los métodos descritos a continuación:

b) Por aforo individual: el cálculo se realizará con base en una estimación que se realice teniendo en cuenta el número de consumidores que se benefician con el servicio, partiendo de un consumo de 150 litros /habitante/día.

c) Consumo por promedio general del estrato de USUARIOS que estén en circunstancias similares, para los cuales la estimación de consumo será tomada de información histórica que reposa en Aguas Regionales EPM.

d) Consumos promedios de otros períodos del mismo USUARIO y que no presenten consumos atípicos.

Del valor que resulte del cálculo se descontarán los consumos 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.

Cuando se tenga elemento de medición se utilizará el método de evolución de lectura, como se indica a continuación:

a) **Evolución de lectura:** Aguas Regionales EPM podrá calcular el consumo dejado de facturar, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo dejado de facturar.

   CR= (Lectura 2 – Lectura 1) ×30Días ×N/ (número de días entre lecturas).

   Dónde:

   Lectura 1, Lectura 2: Corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación, siempre y cuando no exista reincidencia.

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

   CR=Consumo Real.

Cuando la instalación no cuente con medidor, o no se pueda establecer el consumo a recuperar mediante el elemento de medida, se podrá utilizar algunos de los métodos descritos a continuación:

b) **Por aforo individual:** El cálculo se realizará con base en una estimación que se realice teniendo en cuenta las actividades desarrolladas en la instalación, consumo requerido de equipos instalados y número de consumidores que se benefician con el servicio.

c) **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, para los cual la estimación de consumo será tomada de información histórica que reposa en Aguas Regionales EPM.

d) **Consumos promedios de otros períodos** del mismo USUARIO y que no presenten consumos atípicos.

e) **Cálculo de acuerdo con capacidad de la acometida**:

El volumen se calculará de acuerdo con el diámetro de la acometida encontrada en terreno para predios con uso industrial, comercial y oficial, de la siguiente forma:

CE=Q x TA

Donde:

CE: Consumo estimado

TA: Tiempo de actividad, definido en campo de acuerdo con el uso o actividad de la instalación, de 1 a 24 horas al día por 30 días al mes.

Q: Caudal en m3/hora. De acuerdo con la siguiente tabla:

Diámetro de la acometida de la instalación	**Caudal (m^3/hora)**
½"	0.683
¾"	1.538
1”	2.738
1 ½"	6.158

2"	10.946
3"	24.625
4"	72.967
6"	164.175
8"	291.863
10"	456.038
12"	656.696

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.

CÁLCULO DEL CONSUMO DEL ALCANTARILLADO: en el caso en que Aguas Regionales EPM 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.

Cuando el USUARIO se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y utilice el servicio de alcantarillado de Aguas Regionales EPM 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 para facturar por concepto de recuperación de los consumos dejados de facturar 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. Cuando se encuentren consumos no medidos y dejados de facturar por conductas anómalas de los USUARIOS, Aguas Regionales EPM podrá

recuperar el consumo en su totalidad por medio de actuación administrativa y/o mediante las acciones civiles y/o penales a que hubiere lugar.

CLÁUSULA 48. DENUNCIA PENAL: Aguas Regionales EPM presentará la denuncia penal, en caso de que en desarrollo de una actuación administrativa establezca que pudiera configurarse un hecho delictivo que presuma dolo del USUARIO.

Al respecto el artículo 256 de Código Penal dispone: "Defraudación de Fluidos: el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes".

Todo ello sin perjuicio del procedimiento de recuperación de los consumos de acueducto y/o alcantarillado de que trata este contrato.

18 CAPITULO IX

19 SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 49. 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 Regionales EPM cobrará los costos en que incurra por suspender el servicio respectivo, así mismo para hacer efectiva la suspensión temporal de común acuerdo, el USUARIO deberá estar al día en al pago de las obligaciones contraídas con anterioridad, relacionadas con el servicio a suspender.

Dentro del período de suspensión del servicio correspondiente no se facturarán cargos tarifarios; no obstante, se podrá 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 de este, 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 Regionales EPM deberá informar a la comunidad o al USUARO 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 Regionales EPM, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

a) La falta de pago de dos (2) períodos consecutivos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación. No obstante, lo anterior, Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM, 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 Regionales EPM; 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 Regionales EPM.

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 instalación, utilización, operación o mantenimiento de redes, medidores y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de Aguas Regionales EPM o del USUARIO.

l) Impedir a los funcionarios, autorizados por Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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.

PARÁGRAFO 1. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones reciprocas. Haya o no suspensión, Aguas Regionales EPM 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 a las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines.

CLÁUSULA 50. REGLAS COMUNES A LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: Cuando se trate del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, para que Aguas Regionales EPM 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 practica 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 Regionales

EPM, 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM:

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.

PARÁGRAFO Si Aguas Regionales EPM procede a la suspensión del servicio estando incursa dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el USUARIO, e indemnizarlo si fuere el caso.

CLÁUSULA 51. 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reinstalación.

20 CAPÍTULO X

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

CLÁUSULA 52. CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Aguas Regionales EPM 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 del vencimiento Aguas Regionales EPM no emitirá más facturas.

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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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. A partir de tal actuación, no se emitirán más facturas. 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 53. 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 Regionales EPM o cancelar la totalidad de la deuda. En todo caso, pagará todos los gastos en los que Aguas Regionales EPM incurra para realizar la reconexión al servicio, siempre y cuando exista disponibilidad técnica.

El restablecimiento del servicio se hará, dentro de las (24) horas hábiles contadas 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 Regionales EPM, el derecho al cobro de estos conceptos.

22 CAPÍTULO XI

23 FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 54. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Existe falla en la prestación en los supuestos en los que Aguas Regionales EPM incumpla con la prestación continua de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado. Se entienden como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:

1. Cuando Aguas Regionales EPM no cumpla con la prestación continúa del servicio objeto de este contrato.

2. Cuando Aguas Regionales EPM no cumpla en el servicio de acueducto con los parámetros de calidad de agua para consumo humano establecidos en el decreto 1575 de 2007 del Ministerio de Protección Social.

CLÁUSULA 55. REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 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.

CLÁUSULA 56. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO: De conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, las personas prestadoras deberán realizar los

descuentos respectivos originados por el incumplimiento frente a las metas definidas para los estándares de calidad del servicio sujetos a descuento que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Aguas Regionales EPM cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de USUARIOS afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación. Estos descuentos deberán reflejarse en la factura como un menor valor por incumplimiento de las metas de calidad.

Aguas Regionales EPM deberá cumplir con los estándares de calidad del servicio y estándares de eficiencia (ver tabla 1, tabla 2), en su área de prestación del servicio dando cumplimiento a la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

PARÁGRAFO 1. Los descuentos están asociados al indicador de calidad del agua potable; al indicador de continuidad del servicio de acueducto y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación.

Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución CRA 688 de 2014 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el Artículo 86 ibídem.

PARÁGRAFO 2. El descuento total para reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad del agua potable, el descuento por continuidad del servicio de acueducto y el descuento por reclamos comerciales

24 CAPÍTULO XII

25 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

CLÁUSULA 57. 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 al Cliente de EPM, por medio de los diferentes canales establecidos por esta para tal fin. Aguas Regionales EPM suministrará formatos a los USUARIOS; sin

embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

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 Regionales EPM 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 Regionales EPM.

PARÁGRAFO 2. Las petición, queja o reclamación, no requerirán 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

Regionales EPM 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 58. 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 decrete 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 Regionales EPM. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos Aguas Regionales EPM no podrá exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 59. 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 60. RECURSOS: el USUARIO tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por Aguas Regionales EPM, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se regirán 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 tales.

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 Regionales EPM, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la SSPD, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial. (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 peticionarios.

PARÁGRAFO 1. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres comerciales de Aguas Regionales EPM en el trato con sus usuarios, siempre que la ley no disponga otra cosa. Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

CLÁUSULA 61. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS: para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses corrientes que correspondan.

CLÁUSULA 62. 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 63. 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 acta de transacción suscrita con Aguas Regionales EPM, 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 anexará al expediente.

b) En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, Aguas Regionales EPM 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.

26 CAPÍTULO XIII

27 DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 64. 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, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, las normas internas de Aguas Regionales EPM, las cláusulas especiales que se pacten con los USUARIOS y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.

PARÁGRAFO. La modificación de la normatividad del presente contrato se entenderá incluida en el mismo, cuando sean normas de obligatorio cumplimiento desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva y se haya efectuado la publicidad de que trata la Ley.

CLÁUSULA 65. PUBLICIDAD: Aguas Regionales EPM deberá publicar la

siguiente información para conocimiento por parte del USUARIO:

1. **Contrato de servicios públicos domiciliarios:** El cual se realizará a través de los siguientes medios:

   - Publicación en las oficinas de atención de peticiones, quejas y recursos, en lugar visible y fácilmente accesible.
   - Publicación en la página web de Aguas Regionales EPM, https://www.grupo-epm.com/aguasregionales/ en el menú: clientes y usuarios /> Contrato de Condiciones Uniformes.
   - Entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el USUARIO. Las copias serán gratuitas, en los casos de solicitud del USUARIO.
2. **Área de prestación del servicio**, información que se podrá consultar en la página web de Aguas Regionales EPM, https://www.grupo-epm.com/aguasregionales/
3. **Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia** podrá consultarlos en la página Web de Aguas Regionales EPM, https://www.grupo-epm.com/aguasregionales en el menú Comunidad y medioambiente /> Indicadores de control Social
4. **Las tarifas vigentes**. página Web de Aguas Regionales EPM, https://www.grupo-epm.com/aguasregionales : en el menú: clientes y usuarios /> tarifas

MODIFICACIONES: cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de Aguas Regionales EPM, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser objeto de una adecuada publicidad por Aguas Regionales EPM para el conocimiento de los USUARIOS.

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

ANEXO TÉCNICO

27.1.1 ÁREA DE PRESTACIÓN (APS) Y PERÍMETRO DEL SERVICIO:

1.1 Área de prestación del servicio de acueducto. Corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en las cuales Aguas Regionales EPM presta efectivamente el servicio de acueducto con infraestructura de redes secundarias o locales existentes.

Del área de prestación 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 Regionales EPM; 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 Regionales EPM 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 del servicio de acueducto de Aguas Regionales EPM, 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, Planes Básicos de Ordenamiento Territorial y Esquemas 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 Acueducto y Alcantarillado expedidas por EPM.

PARÁGRAFO. Aguas Regionales EPM podrá acordar con los interesados en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en suelo rural las condiciones de prestación de estos.

27.1 Área de Prestación del servicio de alcantarillado:

Corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en las cuales Aguas Regionales EPM presta efectivamente el servicio de alcantarillado con infraestructura de redes secundarias o locales existentes.

Del Área de Prestación 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 Regionales EPM; 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 Regionales EPM 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 del servicio de alcantarillado de Aguas Regionales EPM, 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 no cuentan con espacios mínimos disponibles (por invasión de retiros o existencia de construcciones que limitan el espacio), para la instalación de redes de evacuación de aguas residuales que drenen por gravedad a redes locales operadas por Aguas Regionales EPM, acorde con las Normas de Diseño de Acueducto y Alcantarillado expedidas por EPM.

h) Las áreas que, por sus características topográficas, 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 Regionales EPM por gravedad, acorde con las Normas de Diseño de Acueducto y Alcantarillado expedidas por EPM. Tal es el caso de las zonas que se localizan por debajo del nivel de la rasante de las vías donde se disponen de redes públicas de alcantarillado.

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.

27.1.1.1 1.3 Ampliación del área de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado: El área de prestación 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 Regionales EPM incluidas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).

d) Cuando Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM reciba de los urbanizadores y entidades públicas, privadas o mixtas, redes secundarias o locales, con sus correspondientes accesorios y sistemas.

f) Cuando Aguas Regionales EPM reciba de los entes territoriales, redes secundarias o locales y sus correspondientes accesorios y sistemas.

g) Cuando se reciben redes que antes eran operadas por otros prestadores, con las cuales realizaban la prestación efectiva del servicio.

27.1.1.2 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 Regionales EPM, de conformidad con sus normas de diseño.

El Perímetro del Servicio de alcantarillado corresponde al establecido para el servicio de acueducto, incluyendo la línea que envuelve aquellas Áreas de Prestación 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 de los servicios de acueducto y alcantarillado descrita en la presente cláusula.

b) Las áreas excluidas del Área de Prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado indicadas en la presente cláusula.

c) Las áreas donde Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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.

PARÁGRAFO. Aguas Regionales EPM podrá definir APS diferentes para cada servicio únicamente en estos casos: cuando Aguas Regionales EPM sólo preste uno de los dos servicios públicos domiciliarios, o cuando atienda USUARIOS del servicio público domiciliario de alcantarillado que no sean USUARIOS del servicio de acueducto porque disponen de fuentes alternas de abastecimiento, o cuando atienda USUARIOS del servicio público domiciliario de acueducto pero estos dispongan de soluciones particulares de vertimientos que cumplan con los criterios ambientales establecidos por las autoridades competentes.

28 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:

a) Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.

b) Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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 Regionales EPM.

g) Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto cuando la edificación tenga más de dos (2) pisos o seis (6) 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.

h) Para los inmuebles que presenten alguna de las siguientes características: predio con tres (3) o más unidades independientes; edificaciones de seis o más pisos, edificaciones que superen los seis (6) 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 ¾"; toda edificación con sótano o semisótano, predios con uso industrial, estaciones de servicio; predios con uso oficial, deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Urbanizadores y Constructores establecido por el Decreto 1077 de 2015.

i) Aguas Regionales EPM 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.

j) 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.

29 TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO

Aguas Regionales EPM dentro de las áreas del perímetro urbano, está en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas.

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

El urbanizador está en la obligación de construir las redes necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos Aguas Regionales EPM deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura.

Aguas Regionales EPM no podrá exigir a los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias. En el evento en que el urbanizador acuerde con Aguas Regionales EPM hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, Aguas Regionales EPM está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

El Término para resolver la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata por parte de Aguas Regionales EPM será dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguiente a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado.

30 CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO

4.1 Régimen de las acometidas domiciliarias de acueducto. Aguas Regionales EPM establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto, conforme a lo establecido en las “Normas y Especificaciones Generales de Construcción de EPM”, “Normas de Diseño de Sistemas de Acueducto de Aguas Regionales EPM”. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del USUARIO cuando se construya por primera vez. También estará a cargo del USUARIO la reposición de la acometida salvo que la misma se encuentre en período de garantía. En el caso que EL USUARIO requiera acometidas de diámetros mayores a los establecidos anteriormente, el respectivo diseño deberá ser revisado, analizado y aprobado por Aguas regionales EPM, quien emitirá el concepto que regulará y definirá las especificaciones que deberá cumplir esta acometida en particular.

Los USUARIOS deberán comunicar a Aguas Regionales EPM, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de estos 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 Regionales EPM, quien procederá a su reemplazo trasladando los respectivos costos al solicitante.

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

4.2 Régimen de las acometidas domiciliarias de alcantarillado. Aguas Regionales EPM establecerá las especificaciones de las acometidas de alcantarillado, conforme a lo establecido en las "Normas y Especificaciones Generales de Construcción de EPM", Normas de Diseño de Sistemas de Alcantarillado de Aguas Regionales EPM E. S. P 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 Regionales EPM, 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 Regionales EPM podrá dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de alcantarillado sanitario del inmueble.

4.3 Unidad de la acometida domiciliaria de acueducto y alcantarillado por suscriptor y/o usuario. Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario.

Para los usuarios temporales, Aguas Regionales EPM 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.

4.4 Cambio de localización del medidor y de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado. Es atribución exclusiva de Aguas Regionales EPM, realizar cambios en la localización de los medidores, de las acometidas y en el diámetro de estas, 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 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 USUARIO deberá informar a Aguas Regionales EPM, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al USUARIO, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el USUARIO sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

4.5 Reparación o reposición de acometidas de acueducto y alcantarillado. 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, o cuando por la gravedad del daño en la acometida (afectación de la vía pública o de terceros), se deba realizar una reparación urgente, Aguas Regionales EPM podrá prestar este servicio. Los costos que esta intervención genere serán asumidos por el usuario acorde con las tarifas de costos vigentes establecidas por Aguas regionales EPM para este servicio, cuyo cobro se hará conjuntamente en la facturación de la prestación del servicio.

31 MEDICIÓN

5.1 Medición. El consumo por el servicio de acueducto será objeto de medición por parte de Aguas Regionales EPM, mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado. Aguas Regionales EPM determinará el sitio de instalación del medidor.

5.2 Características técnicas de los medidores. Los medidores de agua potable y de abastos propios deberán cumplir con las características técnicas, conforme a lo establecido en las especificaciones técnicas de la Norma de Medidores vigente de EPM que pueden consultar en https://aplicaciones.epm.com.co/normas/#/ 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.

5.3 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.

5.4 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 EPM, no obstante, Aguas Regionales EPM podrá 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 seis (6) meses desde su expedición para la instalación.

Como requisito para la vinculación del servicio y cambios de medidor cuando el usuario lo realiza de manera particular y cumpliendo con las características técnicas, el usuario deberá presentar la factura de compra del medidor.

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 Regionales EPM 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 EPM. Aguas Regionales EPM no aceptará 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 Regionales EPM notificará al usuario que cuenta con un periodo de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido o en su defecto, Aguas Regionales EPM instalará uno cuyo valor procederá a cobrar vía factura, de acuerdo con las políticas de financiación definidas para cada caso.

32 CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

Aguas Regionales EPM garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

32.1 Continuidad en la prestación del servicio

Aguas Regionales EPM prestará el servicio de acueducto y alcantarillado en forma permanente durante las veinticuatro (24) horas diarias todos los días de la semana, salvo en los siguientes casos, en donde podrán existir interrupciones temporales 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 Regionales EPM.

• Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Parágrafo: Debido a las condiciones técnicas del sistema de acueducto en algunos sectores atendidos actualmente por Aguas Regionales EPM, se establece la continuidad del servicio de la siguiente manera:

Municipio de Turbo: La continuidad en la prestación del servicio será mínimo 19 horas al día.

Adicionalmente la continuidad se sujetará a las condiciones del clima y a los eventos relacionados en esta cláusula.

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 Regionales EPM o de quien ella delegue oficialmente realizar el mantenimiento, reparación o reposición de la misma o a quien ésta delegue.

Los costos en los que incurra Aguas Regionales EPM por daños ocasionados por terceros a las redes o infraestructura de Aguas Regionales EPM serán asumidos

directamente por quien los haya generado, a los precios establecidos por Aguas Regionales EPM y registrados en la factura de cobro respectiva.

32.2 Manejo de contingencias:

Aguas Regionales EPM está obligada a avisar a través de medios de comunicación masiva para todos aquellos eventos o actividades susceptibles de ser programadas, que impliquen la suspensión de los servicios.

Aguas Regionales EPM 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 carrotanques 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.

De igual forma la continuidad en la prestación de los servicios se podrá ver afectada por eventos climáticos que afecten la oferta hídrica, obligando a la Aguas Regionales EPM a implementar una compensación de servicio, es decir, establecer interrupciones programadas por sectores.

En aquellos casos en que periódicamente se comprometa la continuidad del servicio en un área específica de prestación del servicio, Aguas Regionales EPM 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.

32.3 Presión

El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima de quince (15) metros de columna de agua (m.c.a) 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 Regionales EPM:

• 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 Regionales EPM.

• Cambios de operación para manejo de contingencias.

• Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Para los casos anteriores, Aguas Regionales EPM 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 de quince (15) metros columna de agua (m.c.a).

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

Regionales EPM, quien responde por la presión hasta el registro de corte antes del medidor.

PARÁGRAFO: La presión dinámica mínima en la red de distribución debe ser de 10 m.c.a en sistemas con poblaciones de diseño de hasta 12.500 habitantes.

El área a abastecer con una presión dinámica inferior puede corresponder hasta el 10% del área total, siempre que la presión mínima sea superior o igual a 8 m.c.a para poblaciones de diseño de menos de 12.500 habitantes y de 12 m.c.a para poblaciones de diseño mayor a 12.500 habitantes.

Se puede abastecer con una presión dinámica hasta el 5% del área total, siempre que la presión mínima sea superior o igual a 5 m.c.a para poblaciones de diseño de menos de 12.500 habitantes y de 10 m.c.a para poblaciones de diseño mayor a 12.500 habitantes.

Para el caso de los servicios de alcantarillado que presta Aguas regionales EPM 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.

32.4 Caudal

Aguas Regionales EPM 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 ¾ 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 Regionales EPM le indique.

El caudal se puede ver afectado por las mismas causales fortuitas de presión, no imputables a deficiencias de operación de Aguas Regionales EPM. Para lo cual, Aguas Regionales EPM 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 se dimensionan para recoger y transportar los caudales demandados por los USUARIOS, aplicando consumos promedios históricos y metodologías universales. Para sistemas de alcantarillado 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.

32.5 Calidad física, química y bacteriológica del agua

El agua suministrada por Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM:

• 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 no autorizadas para abastecimiento de usuarios o suscriptores no residenciales.

• 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 Regionales EPM aplicará los procedimientos y planes de contingencia que tiene definidos para tal fin.

PARÁGRAFO: Aguas Regionales EPM 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.

33 CONTROL DE VERTIMIENTOS A LA RED DE ALCANTARILLADO

33.1 Recolección de Aguas Lluvias

Aguas Regionales EPM no es el prestador del servicio de recolección de aguas lluvias, ya que los componentes aplicados en el esquema tarifario y los proyectos de inversión definidos para la optimización del servicio de alcantarillado en sus procesos de recolección, transporte y tratamiento de aguas residuales, se encuentran dimensionados exclusivamente para el servicio de aguas residuales domésticas, comerciales e industriales, no de aguas lluvias o escorrentía.

33.2 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 Regionales EPM de daños generados por vertimientos inadecuados.

• Salvaguardar la integridad y seguridad del personal de Aguas Regionales EPM 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.

33.3 Obligatoriedad

El numeral 6 del presente anexo técnico es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios del sistema de alcantarillado de Aguas Regionales EPM, 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. en concordancia con el Decreto 1076 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen, sustituyan o reglamenten.

33.4 Disposiciones generales

33.4.1.1 Los sistemas de alcantarillado sanitario se diseñan y se construyen para recoger y transportar aguas residuales domésticas ARD y no domésticas – ARnD, cuyas concentraciones máximas de sustancias

químicas están definidas en la Resolución 0631 de 2015.

Los USUARIOS del alcantarillado de Aguas Regionales EPM 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, lo cual corresponde a una conexión errada.

- 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.

33.5 Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al

vertimiento de aguas residuales

Aguas Regionales EPM 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 actividad productiva que desarrolla el USUARIO con vertimientos no domésticos (ARnD) 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 (el cual fue compilado en el Decretó Único Ambiental 1076 de 2015), 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 de Aguas Regionales EPM y sus actualizaciones.

Los usuarios que descargan aguas residuales no domésticas - ARnD, deberán presentar a Aguas Regionales EPM de manera anual y preferiblemente antes de la segunda semana del mes de enero, el estudio de la caracterización de sus vertimientos, mientras el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible expide el Protocolo con la frecuencia de Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales y Subterráneas. Así mismo, deberán avisar a la entidad encargada de la operación de la planta de tratamiento de aguas residuales, cuando un vertimiento ocasional o accidental pueda perjudicar su operación.

Para verificar las concentraciones de las descargas a los sistemas de alcantarillado, Aguas Regionales EPM 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, lo cual no exime al USUARIO de la obligatoriedad de efectuar y presentar el estudio de caracterización de sus ARnD.

Toda descarga al sistema de alcantarillado debe cumplir en todo momento con las características establecidas en la normatividad ambiental vigente. Cuando los USUARIOS, aun cumpliendo con la norma de vertimientos, produzcan cargas que superen los criterios de calidad para el uso asignado al cuerpo receptor, Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM en observancia de lo previsto en la normatividad vigente informe a la autoridad ambiental competente acerca de los vertimientos de sus 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 de nivel freático mediante bombeo, éste debe llevarse a una caja de aguas lluvias para descargar a la red pluvial. 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. Por ningún motivo se permite conexión de aguas lluvias a la red de alcantarillado de aguas residuales.

Aguas Regionales EPM 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.

33.6 Limitaciones de los vertimientos

Se prohíbe hacer descargas directa o indirectamente al sistema de alcantarillado de vertimientos que no cumplan las normas vigentes y 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM 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.

33.7 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 Regionales EPM 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 Aguas Regionales EPM, lugar de la descarga, tipo de desecho, concentración del mismo, volumen y las medidas correctivas aplicadas inicialmente, sin que esta notificación a Aguas Regionales EPM 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 avisar a Aguas Regionales EPM 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.

33.8 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 Regionales EPM (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 Regionales EPM 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.

En Aguas Regionales EPM, ¡Somos parte de ti!

Te invitamos a conocer **nuestras líneas de atención.**

Aquí estamos Urabá

Apartadó - Turbo - Chigorodó - Carepa - Mutatá - Nuevo Belén de Bajirá y corregimiento El Reposo.

Aquí estamos Occidente

San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, Olaya y corregimiento de Sucre.

Línea nacional gratuita

01 8000 415 115

Exclusiva para el reporte de daños.

Línea telefónica adicional

604 44 44 115

Para otro tipo de requerimientos.

EMA

nuestra asistente virtual en WhatsApp

302 300 01 15

Para trámites de tu factura de servicios públicos domiciliarios.

Ofertas comerciales

WhatsApp

301 503 24 85

Exclusivo para el portafolio de servicios de Aguas Regionales EPM.

Contacto Transparente

01 8000 522 955

Para registrar actos no éticos.

Buzón corporativo

buzoncorporativo@aguasregionales.com

Notificaciones judiciales

notificacionesjudiciales@aguasregionales.com

aguas regionales

Grupo·epm