



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA 1. OBJETO: El contrato tiene por objeto que La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. (AAPSA E.S.P.), identificada con el NIT 891.500.117-1, quien en adelante se denominará **AAPSA E.S.P.**, preste los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado a favor de los suscriptores, propietarios o usuarios de un inmueble urbano y rural en los sectores definidos en el Municipio de Popayán, de acuerdo a lo indicado en el anexo técnico, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente, bajo las cláusulas que a continuación se indican y que constituyen las condiciones uniformes para la prestación del servicio.

Las condiciones técnicas de acceso a los mencionados servicios se encuentran señalados en el Capítulo II del Decreto 302 del 2000, modificado parcialmente por el Decreto 229 de 2002, reglamentarios de la Ley 142 de 1994.

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1. AAPSA E.S.P.:** Persona prestadora- Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A E.S.P
- 2. Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
- 2. Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- 3. Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- 4. Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
- 5. Falla en la 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



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

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

8. Servicio público domiciliario de acueducto: Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

9. Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

10. Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, 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 suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

11. Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

12. Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

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

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

CLÁUSULA 3.- PARTES DEL CONTRATO. Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, AAPSA E.S.P y los usuarios y/o suscriptores.

CLAUSULA 4- SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

CLÁUSULA 5.-: REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO: El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la ley 142 de 1994, por las condiciones que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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

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



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLAUSULA 7 -CONDICIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO: AAPSA E.S.P está dispuesto a celebrar el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado y por lo tanto, tener como suscriptor cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora, o tenedora del inmueble o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de éste documento.

CLÁUSULA 8.-: SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación del servicio, puede presentarse por escrito o verbalmente, en las Oficinas de AAPSA E.S.P, por correo, o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario, conocer la voluntad inequívoca y establecer la categoría del suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud uno de los funcionarios, dejará constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario respectivo. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implicará estudios particularmente complejos, su costo justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado; salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

AAPSA E.S.P., definirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud si ésta se ajusta a las condiciones y la fecha que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica visita o informe o documento adicional, para definir, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

AAPSA E.S.P., podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

La iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá exceder de cuarenta (40) días hábiles, contados desde el momento en que AAPSA E.S.P., indique que está en la posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

CLAUSULA 9-PERFECCIONAMIENTO: El contrato se perfecciona cuando AAPSA E.S.P., define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por AAPSA E.S.P., Del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

PARÁGRAFO. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

CLAUSULA. 10.- PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de AAPSA E.S.P para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el Suscriptor y/o usuario. En el caso de solicitud las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de Atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible. En todo caso, las AAPSA E.S.P deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

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

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



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE AAPSA E.S.P: APSA E.S.P, Tendrá las siguientes obligaciones:

1) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por AAPSA E.S.P, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico el cual se entiende que forma parte integrante del contrato de condiciones uniformes.

2) Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.

3) Medir los consumos o, en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 del presente contrato o en la forma en que lo disponga la regulación aplicable.

4) Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario, de acuerdo con los parámetros y en los tiempos señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, AAPSA E.S.P 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 suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.

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

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

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

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

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

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

11) Restablecer el servicio cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se haya cancelado los gastos de reinstalación y/o reconexión y se hayan satisfecho las demás medidas a que se refiere la cláusula 27



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

del presente contrato, en un término no superior a 24 horas para el evento de suspensión y cinco días hábiles para el evento de corte.

12) Informar a los usuarios, acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio, adelantando campañas masivas de divulgación sobre el particular.

13) Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por AAPSA E.S.P, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.

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

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

16) Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 Y 3 para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor en las condiciones que establezca AAPSA E.S.P. el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

17) Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por AAPSA E.S.P que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. AAPSA E.S.P deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

18) Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

19) Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

20) Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa, previstas en la Constitución, el CPACA y otras normas aplicables sobre el particular.

21) Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato ajustado a las disposiciones contenidas en este artículo y los Decretos que la reglamenten.

22) Entregar al suscriptor y/o usuario, en caso de remplazo de un instrumento de medición, la certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

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



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 24) Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
- 25) Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley. 26) Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
- 27) 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, salvo en los casos de visitas para la toma de lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación.
- 28) Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración, llevarla a cabo a través de laboratorios certificados por la entidad nacional de acreditación competente.
- 29) Remitir a la SSPD 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.
- 30) Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
- 31) Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios en relación con el servicio o los servicios que presta AAPSA E.S.P.

CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

- 1) Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para AAPSA E.S.P., o los demás miembros de la comunidad.
- 2) Informar de inmediato a AAPSA E.S.P., sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el Sistema de Información de AAPSA E.S.P.
- 3) Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
- 4) Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
- 5) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica por un laboratorio acreditado en el país.
- 6) Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a AAPSA E.S.P.
- 7) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 8) Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
- 9) Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
- 10) Garantizar con un título valor el pago de las facturas a cargo de suscriptores y/o usuarios no residenciales, en los casos en que se realicen acuerdos de pago para reinstalaciones.

11) Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra AAPSA E.S.P y satisfacer las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
- 12) Permitir a AAPSA E.S.P., el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
- 13) Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada excepto en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de la facturación, en todo caso deberá respetar las normas sobre penetración a domicilio ajeno.
- 14) Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
- 15) En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin que AAPSA E.S.P., tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
- 16) Colocar en un lugar público y de fácil acceso, las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga, para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado,
- 17) Vincularse a los servicios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- 18) Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
- 19) Tomar las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores cuando AAPSA E.S.P., lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, AAPSA E.S.P., podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

20) Abstenerse de cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin autorización de AAPSA E.S.P.

21) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

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

CLAUSULA 14.- DERECHOS DE AAPSA E.S.P. Constituyen derechos de AAPSA E.S.P.

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

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

3) Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.

4) Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor AAPSA E.S.P., instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5) Imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por incumplimiento de obligaciones en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.

6) Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios 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.

CLAUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1)- A ser tratado dignamente por AAPSA E.S.P.

2)- Al debido proceso y defensa de conformidad con lo establecido en el capítulo VI del presente CSP.

3)- A no ser discriminado por AAPSA E.S.P. y tener tratamiento igual para situaciones iguales.

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

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



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- 6). A la medición de sus consumos reales, de conformidad con lo establecido en la regulación vigente. En ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
- 7) A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- 8)-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.
- 9) 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.
- 10) A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- 11) A reclamar cuando AAPSA E.S.P. Aplique un estrato diferente al establecido por la autoridad Competente para tales fines.
- 12) A reclamar en contra del uso asignado por AAPSA E.S.P. al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
- 13) A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
- 14) A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual.
- 15) 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.
- 16) A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- 17)- A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
- 18)- 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.
- 19)- En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de AAPSA E.S.P. el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
- 20) A solicitar a AAPSA E.S.P., la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
- 21) En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

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

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

25)- A que se le afore o se le mida.

26)- A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

PARÁGRAFO. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 21 de la presenta cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente párrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

CAPITULO III -FACTURACION

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

CLÁUSULA 17.- CONTENIDO DE LA FACTURACIÓN: La factura expedida por AAPSA E.S.P contendrá mínimo la siguiente información:

- Logotipo y nombre de la persona prestadora -AAPSA E.S.P, junto con el NIT.
- El nombre o razón social del suscriptor, numero de identificación del medidor al cual se presta el servicio, y dirección del inmueble receptor del servicio.
- Dirección a la que se envía la factura
- Estrato socioeconómico y/o categoría del inmueble y clase de uso del servicio.
- Período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
- Cargo por unidad en el rango de consumo, el caro fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
- Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- Cargos por concepto de corte, suspensión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- La Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
- La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, de los últimos seis (6) periodos.
- El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o replacen
- El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión de servicio.
- Cualquier otro bien o servicio efectivamente prestado y autorizado por el suscriptor y/o usuario.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

PARAGRAFO 1: En el caso de multiusuarios, la factura indicara el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

PARAGRAFO 2: En las facturas expedidas por AAPSA E.S.P, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados directamente así como los prestados por otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito.

Adicionalmente AAPSA E.S.P. podrá incluir en las facturas de cobro aquellos conceptos que el suscriptor o usuario autorice expresamente.

CLAUSULA 18.- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que AAPSA E.S.P tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico, conjuntamente con otro servicio público, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo y alcantarillado, salvo en los casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico.

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

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

PARÁGRAFO 2o. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado Independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

PARAGRAFO 3o: En la factura podrán incluirse otros cobros adicionales diferentes a los que trata la ley 142 de 1994, no derivados de los servicios públicos domiciliarios siempre y cuando cuente con un acuerdo previo por escrito que lo soporte, previa autorización expresa del usuario (Decreto 828 de 2007 o norma que lo sustituya) . El valor correspondiente a los cobros adicionales no derivados de los servicios públicos se totalizara por separado de los servicios públicos respectivos de modo que quede claramente expresado cada concepto. El no pago de los cobros adicionales no derivados de los servicios públicos no generara suspensión de los mismos.

CLAUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN. Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio o donde autorice el suscriptor y/o usuario. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

AAPSA E.S.P., maneja en promedio 14 ciclos de facturación lo que implica que para cada uno de ellos el periodo de cobro y la fecha límite de pago es diferente.

Los periodos de facturación serán los siguientes:



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CICLO	FECHA PROBABLE DE ENTREGA
01/02	Entre el 04 y el 06 de cada mes
03/04	Entre el 06 y el 08 de cada mes
05/06	Entre el 10 y el 12 de cada mes
07/08	Entre el 13 y el 16 de cada mes
09/10	Entre el 17 y el 20 de cada mes
11/12	Entre el 20 y el 22 de cada mes
13/14	Entre el 22 y el 24 de cada mes.

PARÁGRAFO. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, AAPSA E.S.P podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula. La fecha máxima establecida en que AAPSA E.S.P, entregará la factura se indica para efectos de que los usuarios y/o suscriptores tengan conocimiento del momento en que se debe recibir la factura y en caso contrario solicitar copia de la misma.

CLAUSULA 20. LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA.

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

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

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

PARÁGRAFO 1o. En cuanto al servicio de alcantarillado, estos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la CRA.

PARÁGRAFO 2o. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO 3o. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a micro medición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en esta.

CLAUSULA 22- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS. Las deudas derivadas del CSP podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por AAPSA E.S.P. y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, en consecuencia, no cancelada una factura dentro del plazo señalado en la misma para pago oportuno, podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes.

PARÁGRAFO. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPITULO IV – SUSPENSION Y REINSTALACION DEL SERVICIO

CLAUSULA 23. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. AAPSA E.S.P. procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1) Suspensión de mutuo acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

2.) Suspensión en Interés del Servicio: AAPSA E.S.P. podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamiento por fuerza mayor siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, en todos los casos salvo en el evento de fuerza mayor. AAPSA E.S.P., deberá informar a la comunidad de los términos de la suspensión del servicio con una antelación no mayor de 24 horas, salvo caso fortuito o fuerza mayor. 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 SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pueda hacer valer sus derechos. c) Por orden de autoridad competente.

3.) Suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato: la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor o usuario, procede en los siguientes eventos:

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin exceder en todo caso de tres (3) periodos de facturación, salvo que medie, con anterioridad, reclamación o recurso interpuesto

b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora

c) Dar al servicio público o al inmueble receptor de dicho servicio un uso distinto al declarado o convenido con AAPSA E.S.P.

d) Realizar sin autorización previa de AAPSA E.S.P cualquier modificación en la acometida, o hacer conexiones externas.

e) Proporcionar de forma temporal o permanente, el servicio de acueducto a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.

f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar, el normal funcionamiento de estos.

g) Dañar o retirar el equipo de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección control o gabinete.

h) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios;



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- j) Impedir a los trabajadores y/o colaboradores autorizados por AAPSA E.S.P y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula decimoprimer de este contrato;
- k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de AAPSA E.S.P por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l) Conectar equipos sin la autorización de AAPSA E.S.P a las acometidas externas
- m) Efectuar sin autorización de AAPSA ESP una reinstalación cuando el servicio se encuentre suspendido)
- n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- o) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.
- p) No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición;
- q) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

PARÁGRAFO. En caso de suspensión del servicio AAPSA E.S.P dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLAUSULA 24 IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.- No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando AAPSA E.S.P.:

1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen, adicione o reformen.
2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.
3. No facturó el servicio prestado.

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

CLÁUSULA 25. PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN.

Para suspender el servicio, la persona prestadora deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 26. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como los conceptos por las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V.

AAPSA E.S.P realizará la reanudación del servicio suspendido a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al pago o que se haya cumplido con las condiciones exigidas.. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPITULO V OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

CLÁUSULA 27. MEDIDAS DE SUSPENSIÓN CORTE E INTERESES MORATORIOS. AAPSA E.S.P. previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

pecuniarias, en los términos de la Constitución, la ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes medidas de suspensión, corte e intereses moratorios, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

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

- a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;
- b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 29 del Decreto 302 de 2000;
- c) Intereses moratorios en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

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

- a) Suspensión en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 26 del Decreto 302 de 2000;
- b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

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

PARAGRAFO 2o Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido la persona prestadora. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido el prestador cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos de la Cláusula 21 del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

CLAUSULA 28. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, AAPSA E.S.P, deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Título III Procedimiento Administrativo General, Capítulo I reglas Generales del CPACA.

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

CLAUSULA 29. INTERESES. MORATORIOS: En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, AAPSA E.S.P podrá aplicar cobrar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, la que no podrá ser superiores a 1.5 veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura.

CLÁUSULA 30. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

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

CLÁUSULA 32. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 33.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, reclamos, quejas y recursos. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas por AAPSA E.S.P para atención al usuario. Adicional a lo anterior, el Capítulo IV, Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo del CPACA, dispone la utilización de medios electrónicos para los procedimientos y trámites administrativos.

CLAUSULA 34.- PROCEDENCIA. Las peticiones que el suscriptor y/o usuario formule por escrito, se radicarán en la Sección de Archivo de AAPSA E.S.P y/o en las oficinas de la División de Atención Integral al usuario, o a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico; las que se formulen verbalmente, se harán en la oficina de peticiones quejas y recursos.

PARÁGRAFO. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

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

- 1.- La designación de la dependencia a la que se dirige.
- 2.- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia.
- 3.-Lo que se solicita y la finalidad que se persigue.
- 4.- Las razones en las que fundamenta su petición.
- 5.- La relación de los documentos que se acompañan.
- 6.- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

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

CLAUSULA 36.- DECISIONES DE PETICIONES VERBALES: las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puede resolver en estas condiciones, se levantara acta en la que se dejara constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula anterior y se resolverá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregara al peticionario si lo solicita.

CLAUSULA 37- CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE INFORMACION ADICIONAL:

Conforme lo establecido en el artículo 17 del CPACA, cuando AAPSA ESP, constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en un término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o información requerida comenzara a resolver el término para resolver la petición.

Adicionalmente, cuando en el curso de una actuación administrativa AAPSA E.S.P, advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo solicite prorroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, AAPSA E.S.P., decretara el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto empresarial motivado, que se notificara personalmente, contra el cual únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

PARÁGRAFO: Los trabajadores y/o colaboradores de AAPSA E.S.P., no podrá exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos, de igual forma para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrá exigir las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta.

CLAUSULA 38.- PETICIONES INCOMPLETAS

Conforme lo señalado en el artículo 15 del CPACA, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo AAPSA E.S.P, la empresa deberá indicar al peticionario los que falte. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el trabajador o colaborador de AAPSA E.S.P con anotación de la fecha y hora de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causara costo alguno al peticionario.

CLAUSULA 39- RECHAZO DE LAS PETICIONES: conforme a lo señalado en el artículo 19 del CPACA, toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se procede su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse, se archivara la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, AAPSA E.S.P, podrá remitirse a las respuestas anteriores.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

CLAUSULA 40.- RECURSOS. Los recursos se regirán conforme a las siguientes reglas:

- 1.- Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el CPACA. Para tal efecto se dará aplicación a lo estipulado en el Capítulo IV, utilización de medios electrónicos y Capítulo VI publicaciones, comunicaciones y notificaciones, del CPACA.
- 2.- Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación y decisiones de medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por el uso irregular del servicio que realice AAPSA E.S.P. procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
- 3.- El recurso de reposición, debe interponerse por escrito, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a aquél en que AAPSA E.S.P. ponga el acto en conocimiento del propietario, suscriptor y/o usuario en la sección de archivo de AAPSA E.S.P. El trabajador encargado de resolver el recurso será el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y será suscrito por el Representante legal.
- 4.- No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- 5.- El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
- 6.- Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
- 7.- AAPSA E.S.P. podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el artículo 40 del CPACA, el cual dispone que durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo se podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición del interesado sin requisitos especiales. Contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos. El interesado contará con la oportunidad de controvertir las pruebas aportadas o practicadas dentro de la actuación, antes de que se dicte una decisión de fondo. Los gastos que ocasione la práctica de pruebas correrán por cuenta de quien las pidió. Si son varios los interesados, los gastos se distribuirán en cuotas iguales. Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código de Procedimiento Civil.
- 8.- AAPSA E.S.P. no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.
- 9.- El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se resolvió el recurso de reposición.

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

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



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, AAPSA E.S.P ESP o reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

CLAUSULA 42.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el CPACA. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código.

Para tal efecto se debe dar aplicación a lo estipulado en el Capítulo IV, utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo y el Capítulo V publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones del CPACA.

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

PARAGRAFO 2º. En los términos establecidos en el artículo 87 del CPACA, los actos expedidos por AAPSA E.S.P., adquieren firmeza:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.

CAPITULO VII

RECUPERACION Y COBROS POR USOS Y CONSUMOS NO AUTORIZADOS.

CLAUSULA 43.- COBROS POR USOS Y CONSUMOS NO AUTORIZADOS Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, de conformidad con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, AAPSA E.S.P., podrá establecer su valor, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales, cuya actuación se ceñirá a lo establecido en el Título III Procedimiento Administrativo General, Capítulo I Reglas Generales del CPACA.

CAPITULO VII

MODIFICACIONES Y TERMINACION DEL CONTRATO

CLÁUSULA 44.- MODIFICACIONES: EI CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

- 1.- Por acuerdo entre las partes.
- 2.- Por parte de AAPSA E.S.P, haciendo efectivas las siguientes garantías:



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- a) Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma;
- b) Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

3.- Por decisión de autoridad competente.

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente Clausula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de AAPSA E.S.P, dado el evento de caso Fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

CLÁUSULA 45.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuario AAPSA E.S.P, podrá tener por resuelto el Contrato y proceder al corte del servicio cuando se presenten las causales establecidas en la ley que regula la materia y las contenidas en el presente CSP y en especial las siguientes:

1- POR MUTUO ACUERDO: Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello AAPSA E.S.P y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite AAPSA E.S.P, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de AAPSA E.S.P; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si AAPSA E.S.P no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2.- POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Por incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida o en materia que afectan gravemente a AAPSA E.S.P. o a tercero. Se entenderá como causales que afectan gravemente a AAPSA E.S.P. o a terceros las siguientes:

a)--El atraso en el pago de seis (6) facturas de servicios.

b)--La reincidencia de alguna de las causales de suspensión por incumplimiento del suscriptor o usuario enunciadas en la Cláusula vigésima primera dentro de un período de dos (2) años.

3. - Por el no pago oportuno en la fecha en que AAPSA E.S.P, señala para el corte del servicio.

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

5- Por Demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

6- Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de AAPSA E.S.P.

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

PARÁGRAFO 1.- No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando AAPSA E.S.P:

a-Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en los artículos 137 y de la Ley 142 de 1994.

b-Entregue de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma no se le haya enviado.

c-No facturar el servicio prestado.

Si AAPSA E.S.P procede al corte del servicio estando dentro de cualquiera de los eventos anteriores, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPITULO VIII DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 46.- CESIÓN DEL CONTRATO: Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, AAPSA E.S.P, conservara 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 del CSP.

AAPSA E.S.P, podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario, igualmente AAPSA E.S.P ,podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor o usuario de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no hay recibido manifestación explícita al respecto.

CLÁUSULA 47.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando AAPSA E.S.P construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

CLAUSULA 48.- ACUERDOS ESPECIALES. El suscriptor y/o usuario que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

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

CLAUSULA 49.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre AAPSA E.S.P y cualquiera de las otras partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato y que no hayan podido resolverse, aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos. Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deber constar en las condiciones especiales del contrato y se seguirá por las siguientes reglas: se someterá a la decisión de un tribunal único, quien decidirá en derecho, de acuerdo con las normas vigentes en la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio de Popayán, en el que deben prestarse los servicios objeto de éste contrato, y el proceso no deberá durar más de seis (6) meses. Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Art., 79.3 de la Ley 142 de 1994).

CLAUSULA 50.- ANEXO TECNICO: Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las clausulas anteriores, el anexo técnico de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

1. ZONA GEOGRAFICA:

La zona geográfica en la cual se presta el servicio corresponde al Municipio de Popayán, capital del Departamento del Cauca. En el Municipio de Popayán el servicio se presta en la zona urbana y en un sector de la zona rural de la siguiente manera:

Servicio de Acueducto en las Veredas: Puelenje, San Bernardino, Vereda de Torres, Santa Rosa, Punta Larga, Rio Blanco, Vereda González, El Túnel, Lame, Morinda, Julumito, Los Tendidos.

Servicio de Alcantarillado en las Veredas: Puelenje, San Bernardino, Vereda de Torres, Vereda González.

2. CONDICIONES TÉCNICAS:

Para poder contar con las acometidas individuales de los servicios de acueducto y alcantarillado, todo Inmueble deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por Construir, o la Cédula Catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. En caso de requerir servicio de acueducto es requisito que exista viabilidad para conectarse al servicio público de alcantarillado.
5. Si existe viabilidad de acueducto, y no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble se debe contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente.
6. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.
7. La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos, según lo establecido en la resolución No 388 de Noviembre de 2009.
8. Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales o por efectos de los diseños de la construcción. Su volumen será determinado por AAPSA E.S.P. Todos los tanques de almacenamiento deberán tener capacidad de 24 horas de abastecimiento y disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad o las que rijan.
9. En edificaciones de tres (3) o más pisos, donde la prestadora lo solicite por las condiciones de presión del sector, contar con los sistemas de bombeo y almacenamiento necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.
10. Se tendrá en cuenta las previsiones contenidas en el decreto 3050 de 2013 con respecto a la disponibilidad en la prestación del servicio.

Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas a AAP SA E.S.P., para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa de AAPSA E.S.P. En todo caso, AAPSA E.S.P. podrá realizar extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajo en las redes de acueducto y alcantarillado recibidas de terceros.

Para todos los casos, los usuarios de la red de alcantarillado deberán dar cumplimiento al Decreto 1594



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

de 1984 y demás normas concordantes.

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACOMETIDAS Y LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN:

- Las redes interiores de acueducto y alcantarillado deben tener una construcción técnica individual e independiente, de acuerdo con las normas hidráulicas y sanitarias vigentes. RAS 2000.
- La acometida de acueducto estará constituida por un tramo único de tubería de diámetro y características específicas, en función del caudal a suministrar y con la calidad de los materiales que las normas técnicas determinen, y una llave de paso, instalada en una cajilla con tapa de registro, conforme se establece en el presente Anexo. En todo caso el diámetro mínimo para una acometida de acueducto será de media pulgada.
- La determinación de las características de la acometida, su instalación, conservación y operación, serán siempre competencia exclusiva de AAP SA E.S.P., quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del usuario.
- AAPSA E.S.P. establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.
- Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.
- AAPSA E.S.P. sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. AAPSA E.S.P. podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, además podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.
- Es atribución exclusiva de AAPSA E.S.P., realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario. Cuando por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a AAPSA E.S.P., dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.
- Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto o de alcantarillado, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciera así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.
- El sistema de alcantarillado es del tipo separado, a menos que AAPSA E.S.P. lo especifique al momento del usuario solicitar la disponibilidad del servicio. La domiciliaria de alcantarillado, tendrá un diámetro mínimo de 6" y debe construirse de tal manera que no se presenten servidumbres con otros inmuebles.
- En todos los inmuebles de nueva construcción, multifamiliares o multiusos, se centralizará, en un elemento común de la edificación, una batería de contadores de tal forma que permita la medición del consumo en cada uno de los locales o viviendas de aquella, debiendo suscribir cada uno de ellos el contrato respectivo.
- Cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de agua potable, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por AAPSA ESP. de



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

- AAPSA E.S.P. determinará el sitio de colocación de los medidores procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura, y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso, el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario. Para esta instalación deben tenerse en cuenta las normas de instalación de medidores en cuanto a las distancias aguas arriba y aguas abajo del medidor. (Norma NTC 1063-2 Versión 2007).
- En predios rurales, o urbanos que estén alejados de las redes locales, el medidor se instalará a una distancia máxima de 15 metros de la red donde se derive la acometida.
- En zonas rurales, donde la red domiciliaria está a 30 o 40 metros de la red principal, el medidor debe ser instalado en el registro de corte, cerca de la red principal, en un sitio de fácil acceso para la persona prestadora del servicio. Los daños y control del desperdicio del agua por ruptura de la red domiciliaria, entendiéndose por tal la red interna corresponde al usuario del servicio. AAPSA E.S.P. no instalará el medidor a más de 15 metros de la red principal.
- AAPSA E.S.P. ofrece financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 Y 3, para cubrir los costos del medidor, instalación, obra civil, o remplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) meses (artículo 15 decreto 302 de 2000), dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.
- Para los usuarios temporales, AAPSA E.S.P. podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.
- AAPSA E.S.P. podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado de AAPSA E.S.P.
- AAPSA E.S.P. dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de la reposición del mismo será asumido por AAPSA E.S.P., sin poder trasladarlo al usuario.
- El costo de la reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 15 del decreto 302 de 2000 modificado por decreto 229 de 2002.

MEDIDORES GENERALES O DE CONTROL.

- En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.
- Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.
- Los medidores que se instalen deben cumplir con las características técnicas que AAPSA E.S.P. tenga establecidas en ese momento y deben cumplir con los requisitos de Norma NTC 1063 Versión 2007, todos los medidores nuevos que se instalen deberán contar con su respectivo certificado de calibración donde se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

del mismo.

- Los medidores podrán ser suministrados por el usuario siempre y cuando cumplan con las características técnicas establecidas por AAPSA E.S.P. Estos medidores deberán traer su respectivo certificado de calibración de un laboratorio certificado y el usuario deberá cancelar el valor de la misma teniendo en cuenta el costo que tenga establecido el laboratorio de medidores para este servicio.
- Para la instalación de los medidores se tendrá en cuenta los consumos promedio de acuerdo con lo establecido en la Resolución y normatividad vigente establecida para este procedimiento.
- En el evento en que el medidor sea suministrado directamente por la Empresa, ésta dará garantía de buen uso del medidor por un lapso de tres años.
- AAPSA E.S.P., para suscriptores no residenciales o urbanizaciones nuevas donde el constructor informe las necesidades de caudal con que se realizaron los diseños de las redes internas, fijará el tipo y el diámetro del medidor, conforme a los datos sobre caudal facilitados por el usuario. Si el consumo no correspondiera al declarado por el suscriptor, AAPSA E.S.P. cambiará el contador por otro adecuado, siendo los gastos que se produzcan por cuenta del suscriptor.
- El medidor una vez instalado, sólo podrá ser manipulado por los empleados de AAPSA E.S.P. o las personas que ella designe. AAPSA E.S.P. determinará el tipo y diámetro de acometida de acuerdo con los consumos del suscriptor.
- Los medidores serán del tipo volumétrico que cumplan con los requisitos establecidos en las Normas NTC 1063 Versión 2007; para diámetros de W' a 1 W'. Para diámetros mayores de 2" y hasta 8" serán del tipo Woltman. Para medidores mayores de 8" se analizará el tipo más adecuado. Sin embargo, AAPSA E.S.P. podrá instalar o autorizar la instalación de medidores de alguna otra tecnología que garanticen en el tiempo una medición más precisa tanto para la empresa como para el usuario.
- Los medidores retirados serán calibrados en el Laboratorio que tenga convenio con la empresa o si el usuario lo dispone lo podrá realizar en un laboratorio que se encuentre certificado y en todo caso acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- La calibración y revisión de los medidores se realizará de acuerdo con la frecuencia y oportunidad que la Empresa requiera, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las visitas por revisiones de desviaciones significativas.
- Para realizar el cambio y/o reposición de un medidor AAPSA E.S.P. lo retirará para ser calibrado en el laboratorio de medidores; para esto, se informará al usuario con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha del retiro. En el momento del retiro del medidor se instalará un medidor provisional el cual permanecerá instalado durante el tiempo que dure la calibración del medidor retirado y se suscribirá un acta donde conste el estado del equipo, y la forma en que se procedió a su retiro, en este documento el usuario tendrá la posibilidad de dejar las anotaciones que considere necesarias, se dejara copia del acta al usuario quien deberá aprobarla. Dentro de los 30 días hábiles siguientes al retiro del medidor se comunicará el resultado de la prueba realizada al usuario así como la acción a seguir.
- En caso que el medidor requiera reparación se informará al usuario con la certificación respectiva y se dará la oportunidad de repararlo; esta reparación deberá ser gestionada por el usuario y a su cargo, después que se realice la reparación el usuario deberá entregar el medidor al laboratorio de medidores que se convenga para que lo calibre y se proceda a su instalación, el costo de la calibración deberá ser cancelado por el usuario.
- Las conexiones deben tener dimensiones que cumplan con la norma NTC 1063-1 de 2007 y también lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008 con respecto a los procedimientos para instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor.
- AAPSA E.S.P. debe realizar la verificación de la condición metrológica de los medidores para lo



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

cual debe definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo. El costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos.

- Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de AAPSA E.S.P., cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.
- AAPSA E.S. P, efectuara directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.
- Para Instalación del medidor por primera vez, AAPSA E.S.P., determinará el lugar donde técnicamente debe ubicarse.
- Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario a AAPSA E.S.P., se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato. En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos.
- Para medidores de diámetro igualo superior a 1 % pulgadas, AAPSA E.S.P. podrá calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a través de un laboratorio acreditado.
- Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico. 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 suscriptor o 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 suscriptor o usuario, quien deberá firmarla. Si el suscriptor o usuario se niega a firmar, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa. AAPSA E.S.P. dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor deberá entregar 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 suscriptor o usuario, adjuntando el resultado. El suscriptor o usuario tendrá la opción de remplazarlo asumiendo los costos correspondientes. Si el remplazo lo realiza alguien diferente a la empresa, el suscriptor deberá enviarlo a la empresa para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida las condiciones técnicas requeridas por la empresa. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, AAPSA E.S.P. podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado. AAPSA E.S.P. 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 suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que procedió



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará y 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 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. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, AAPSA E.S.P. podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

- En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales".

4. NIVELES DE CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO A LOS QUE SE OBLIGA LA PERSONA PRESTADORA

CONTINUIDAD:

Garantizar el suministro del servicio de acueducto a la ciudad de Popayán durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, las veinticuatro (24) horas del día, siempre y cuando las condiciones así lo permitan y no se requiera de la suspensión temporal para llevar a cabo tareas de mantenimiento o reposición de las redes o cualquier otro elemento del sistema.

PRESION:

En condiciones normales de funcionamiento del sistema, se garantizarán las presiones mínimas 15 metros de columna de agua, en el punto de medición que posea el usuario.

CALIDAD:

Sobre las condiciones de tratamiento del agua, acoger en todo, sin restricciones, el Decreto 1575 de 2007 y la resolución 2115 de 2007 o cualquier otra norma que la sustituya y que establezca exigencias de calidad del agua para consumo humano. La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado deberán cumplir con lo establecido en el decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y en el decreto 1954 de 1984.

Los usuarios comerciales e industriales que puedan verter al sistema de alcantarillado grasas, aceites deberán implementar en su sistema interno de alcantarillado una trampa de grasas y la respectiva rutina de mantenimiento con el fin de retener estos elementos y en todo caso dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución No 075 de 9 de febrero de 2011.

Los usuarios industriales u otros que puedan generar vertimientos diferentes a los de tipo doméstico deberán cumplir con lo establecido en el Decreto 1594 de 1984, artículos 73 y 74 Y demás normas concordantes.

Para el caso de funerarias y o laboratorios que utilicen bombas de vacío, deberán implementar en su acometida la instalación de una válvula de doble cheque, con el fin evitar la contaminación de la red en el caso de retorno del agua durante las suspensiones del servicio.

5. PLANES DE CONTINGENCIA.

- En caso de recibir información de tubo roto, se notificará a la Central de información quienes informarán inmediatamente al ingeniero de turno y al supervisor de redes.
- El Supervisor de redes solicitará a los instaladores suspender el servicio de acueducto e informará al Ingeniero de turno lo ocurrido.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE CONTIENE LAS CONDICIONES UNIFORMES ESTABLECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- El Supervisor de zona y el Ingeniero de turno deben efectuar la inspección técnica para evaluar la magnitud del daño.
- Terminada la labor de inspección, se debe informar al Subgerente Técnico para que se tomen las determinaciones a que haya lugar.
- De acuerdo con el diagnóstico se debe contactar al personal requerido para dar inicio a la reparación del tubo.
- Si el daño amerita ser reportado como siniestro, avisar al Líder de Servicios Generales para elaborar el informe a la Compañía de Seguros.
- El ingeniero de turno debe calcular el tiempo estimado para la reparación de tubo y restablecimiento del servicio.
- Igualmente debe informar a la Central de información, Servicio al cliente para atender a la comunidad e informar sobre el estado del daño.

En caso de emergencia o mantenimientos que afecten la continuidad y/o la calidad del servicio AAPSA E.S.P., como plan de contingencia para atender la misma, dispondrá de Carro tanques para el suministro de agua mientras se restablece el servicio, para lo cual acudirá al Cuerpo de Bomberos del Municipio.

Con la información suministrada por el jefe de turno sobre el número de usuarios sin servicio y barrios afectados, se procederá a localizar los contactos que puedan colaborar con el préstamo de transporte, equipos para el suministro de agua a las personas afectadas.

Entidad	Tipo de Apoyo	Telefono
Bomberos de Popayán	Carro Tanque	8231313

Una vez contactadas las personas que apoyaran el suministro de agua, el jefe de turno coordinara el suministro de agua a través de carro tanques.



Información a la Comunidad

En caso de existir un corte programado del servicio de acueducto y situaciones de emergencia el Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A E.S.P. lo comunica a la comunidad a través de boletines de prensa, los cuales son remitidos a los diferentes medios de comunicación, como son: radio, prensa, televisión, página web.

www.acueductopopayan.com.co

En constancia, suscribo este original, en mi calidad de Gerente y Representante legal, a los veintiún (21) días del mes de marzo de 2014.


MAURICIO ANDRÉS CHAPARRO ROJAS
GERENTE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A E.S.P.

ELABORO Y REVISO Claudia Delgado Fernández Robert H Hormiga 	APROBO Liliana Fernández de Chaves 
--	--