



Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO - AGUAS DE  
CIMITARRA S.A.S E.S.P**

CÓDIGO  
VERSIÓN  
FECHA

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LOS  
USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P**

**NIT: 901315376-5**



## **CAPITULO I Disposiciones Generales**

Cláusula 1. **Objeto.** El Contrato tiene por objeto que Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P., en adelante persona prestadora o Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P, preste los servicios públicos domiciliarios de ACUEDUCTO y ALCANTARILLADO, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble URBANO, dentro de la zona en la que Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la empresa prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente. Las cláusulas de este contrato son condiciones uniformes que han de regir la relación entre AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P y todos los suscriptores actuales y potenciales.

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

2. **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

3. **Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. En caso de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P 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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

7. **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 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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P.

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 1077 de 2015, 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.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP o Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P y los usuarios y/o suscriptores.

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

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas

 <p>Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P</p>	<p><b>CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P</b></p>	<p>CÓDIGO VERSIÓN FECHA</p>
--	---	-------------------------------------

con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

Cláusula 5. **Régimen Legal del Contrato.** El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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

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

Cláusula 7. **Condiciones del suscriptor y/o usuario.** Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

Cláusula 8. **Solicitud del servicio.** La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los empleados dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P, definirá, dentro de los *quince (15)* días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si esta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

Aguas de Cimitarra S.A.S 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.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones

 <p>Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P</p>	<p><b>CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P</b></p>	<p>CÓDIGO VERSIÓN FECHA</p>
--	---	-------------------------------------

uniformes.

Cláusula 9. **Perfeccionamiento.** El CSP se perfecciona cuando Aguas de Cimitarra S.A.S 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 Aguas de Cimitarra S.A.S 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.

Cláusula 10. **Publicidad.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de 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.

## CAPITULO II De las Obligaciones y Derechos de las Partes

Cláusula 11. **Obligaciones de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P, las siguientes:

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



2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos 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 Vivienda, Ciudad y Territorio.
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 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11. Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, se restablecerá dicho servicio en un tiempo no superior a las 24 horas siguientes.
12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.



13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o contruidos por Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015.

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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P.

15. Dotar de carné de identificación a los empleados 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 de por lo menos (36) meses 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, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La empresa 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 prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y otras normas aplicables sobre el particular.

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

22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P deberá entregar al suscriptor y/o usuario, 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.



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. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados 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. Los cuales están disponibles en la oficina de peticiones, quejas y recursos de AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P
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 o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Cláusula 12. **Obligaciones del suscriptor y/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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a Aguas de Cimitarra S.A.S 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 comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.



5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. 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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P y satisfacer las demás previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
11. Permitir a AGUAS DE CIMITARRA S.A.S 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.
12. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
13. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
14. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que Aguas de Cimitarra S.A.S 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.
15. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.
16. Vincularse a los servicios de acueducto, 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.

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

18. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.

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

20. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

21. Las contempladas en el anexo técnico del presente contrato de condiciones uniformes.

Cláusula 13. **Derechos de las partes.** Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y en los Decretos 302 de 2000, 229 de 2002, 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

Cláusula 14. **Derechos de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P** Constituyen derechos de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor Aguas de Cimitarra S.A.S 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 intereses moratorios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias 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, 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.

Cláusula 15. **Derechos del suscriptor y/o usuario.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. 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.
10. 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.
11. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.



16. 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.
17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.
20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de Aguas de Cimitarra S.A.S 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.
21. A solicitar a Aguas de Cimitarra S.A.S 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.
22. 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.
23. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
24. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
26. A que se le afore o se le mida.
27. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.
28. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 de la presente 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 parágrafo, y



para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

### CAPITULO III Facturación

Cláusula 16. **Principio general de facturación.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

Cláusula 17. **Contenido mínimo de las facturas.** La factura que expida Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

 <p>Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P</p>	<p><b>CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P</b></p>	<p>CÓDIGO VERSIÓN FECHA</p>
--	---	-------------------------------------

por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

Cláusula 18. **Facturación y pago de otros cobros y servicios.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que Aguas de Cimitarra S.A.S 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 domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria de los servicios de saneamiento básico.

Parágrafo 1°. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto, 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, Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

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

Cláusula 19. **Período de facturación.** Las facturas se entregarán en forma mensual a cualquier hora y día en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá entregarse a más tardar los primeros diez días de cada mes, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

Parágrafo. En caso de que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, Aguas de Cimitarra S.A.S 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.

Cláusula 20. **Sitio de entrega de la factura.** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

Cláusula 21. **Imposibilidad de medición.** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no 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 tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.



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

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

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

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

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

Cláusula 22. **Cobro de sumas adeudadas.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva, de igual manera acarrea la suspensión y/o la no prestación del servicio. La factura expedida por Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P 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.

#### **CAPITULO IV Suspensión y Reinstalación del Servicio**

Cláusula 23. **Suspensión del servicio.** Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

**1. Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P, 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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P no ha recibido oposición, se

 <p>Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P</p>	<p><b>CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P</b></p>	<p>CÓDIGO VERSIÓN FECHA</p>
--	---	-------------------------------------

suspenderá el servicio.

**2. Suspensión en interés del Servicio:** Aguas de Cimitarra S.A.S 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 racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios;
- b) Para evitar perjuicios que se 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:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

- a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994;
- b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P;
- c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P;
- d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P;
- e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio;
- f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de 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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P o de los suscriptores y/o usuarios;
- j) Impedir a los empleados, autorizados por Aguas de Cimitarra S.A.S 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 decimoprimera de este contrato;

k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;

l) Conectar equipos sin la autorización de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P a las acometidas externas;

m) Efectuar sin autorización de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;

n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio;

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, Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

Cláusula 24. **Improcedencia de la suspensión.** No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando Aguas de Cimitarra S.A.S 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 de Servicios Públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.

2. Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.

3. No facturó el servicio prestado.

Si Aguas de Cimitarra S.A.S 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, Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P 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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P incurra, así como las acciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión del servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes. Lo anterior con fundamento en el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012.

## **CAPITULO V**

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

Cláusula 27. **Incumplimiento de obligaciones.** Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P, previo cumplimiento del debido proceso podrá realizar las siguientes acciones, 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 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015;

b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015.

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 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015;

b) Corte del servicio en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015.

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

Parágrafo 2°. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P. 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 sanciones derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** Procedimiento para la imposición de sanciones derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

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

Cláusula 29. **Interés de mora.** En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

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

Cláusula 30. **Reporte a centrales de riesgo.** Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

Cláusula 31. **Garantías exigibles.** Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P 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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P 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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.



## **CAPITULO VI Peticiones, quejas y recursos**

Cláusula 33. **Peticiones, quejas y recursos.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario y de acuerdo al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

Cláusula 34. **Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo 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 causará costo alguno al peticionario.

Cláusula 35. **Requisitos de las peticiones.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde se recibirá la correspondencia. a. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.

 <p>Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P</p>	<p><b>CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P</b></p>	<p>CÓDIGO VERSIÓN FECHA</p>
--	---	-------------------------------------

4. Las razones en que se fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

El empleado 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.

La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Cláusula 36. **Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad 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 el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad 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 concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede re curso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Lo anterior de acuerdo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Cláusula 37. **Desistimiento expreso de la petición.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Lo anterior de acuerdo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Cláusula 38. **Atención prioritaria de peticiones.** Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para



evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Lo anterior de acuerdo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Cláusula 39. **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda 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 o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

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

Cláusula 40. **Recursos.** Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación y las acciones causales de otras responsabilidades que realice Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P, proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en de la oficina de peticiones, quejas y recursos de AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P El componente encargado de resolverlo será el (la) Auxiliar Administrativa.
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

 <p>Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P</p>	<p><b>CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P</b></p>	<p>CÓDIGO VERSIÓN FECHA</p>
--	---	-------------------------------------

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

7. Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el empleado que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

8. Aguas de Cimitarra S.A.S 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 contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

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

Cláusula 41. **Término para resolver las peticiones, quejas y recursos.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario 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.

En todo caso los términos para resolver las distintas modalidades de petición se regirán por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Cláusula 42. **Notificaciones y comunicaciones.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el artículo 66, 67, 68 Y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (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.

Parágrafo. Aguas de Cimitarra S.A.S 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

 <p>Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P</p>	<p><b>CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P</b></p>	<p>CÓDIGO VERSIÓN FECHA</p>
--	---	-------------------------------------

hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

## **CAPITULO VII Modificaciones y terminación del contrato**

Cláusula 43. **Modificaciones.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

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

Cláusula 44. **Terminación del contrato.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite Aguas de Cimitarra S.A.S 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 Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

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

- a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años;
- b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.



3. Por el no pago oportuno en la fecha que Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P señale para el corte del servicio.
4. Por suspensión del servicio por un período continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P.
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

Parágrafo. No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P:

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994;
- b) Entregue de manera inoportuna la factura, o habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado;
- c) No facture el servicio prestado.
- d) Si Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

## **CAPITULO VIII Disposiciones finales**

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

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

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



Cláusula 46. **Propiedad de las conexiones domiciliarias.** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

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

Si Aguas de Cimitarra S.A.S 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.

Cláusula 48. **Solución de controversias.** Las diferencias que surjan entre Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

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

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

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso 2º de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

Cláusula 49. **Anexo técnico.** Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.



Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO - AGUAS DE  
CIMITARRA S.A.S E.S.P

CÓDIGO  
VERSIÓN  
FECHA

3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.

4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

Parágrafo 1°. Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

Parágrafo 2°. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de AGUAS DE CIMITARRA S.A.S E.S.P, el día 30 del mes de Agosto de 2019.

**CESAR AUGUSTO OVALLE ARIZA**

C.C. 91.134.767 de Cimitarra - Santander  
Gerente Aguas de Cimitarra S.A.S E.S.P