



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

**EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y LA REGION
SA ESP ACUAGYR SA ESP**



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

EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y LA REGIÓN SA ESP - ACUAGYR S.A. E.S.P.

Definiciones

Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y por la Superintendencia de Servicios Públicos, así como las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según el caso.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

Acometida de acueducto: derivación de la red de distribución o red secundaria de acueducto que se conecta al registro de corte o caja de empalme en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal, condominios y unidades residenciales y no residenciales, la acometida llega hasta el registro de corte general o caja de empalme, incluido(a) este(a).

Acometida de alcantarillado: derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red local o secundaria de alcantarillado o al colector. En edificios de propiedad horizontal, condominios y unidades residenciales y no residenciales, la acometida llega hasta la cámara de inspección que se localiza en la parte externa de la copropiedad.

Acometida irregular, conexión no autorizada o fraudulenta: cualquier derivación de la red local, o de una acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de ACUAGYR S.A. E.S.P., así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del USUARIO.

Acta de verificación: documento en el que ACUAGYR S.A. E.S.P. hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.

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

Aforo de alcantarillado: procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de vertimiento que descarga el USUARIO a las redes de ACUAGYR S.A. E.S.P.

Aguas residuales domésticas - ARD: Son las procedentes de los hogares, Se incluye definición según Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible así como las de las instalaciones en las cuales se desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios y que correspondan a:

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

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

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

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

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

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

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

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

Consumos reales registrados: consumos medidos por el medidor en el período de facturación.

Contribución de solidaridad: aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con



la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

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

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

Defraudación de fluidos: delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

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

Empresa de Aguas de Girardot, Ricaurte y la Región SA ESP - ACUAGYR S.A. E.S.P. o ACUAGYR S.A. E.S.P.: prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Factibilidad de servicios públicos de acueducto y alcantarillado: documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelanten mediante el trámite de plan parcial, permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Dicha factibilidad tendrá una vigencia mínima de cinco (5) años. Una vez concedida la factibilidad no se podrá negar la disponibilidad inmediata del servicio, siempre y cuando el solicitante haya cumplido con las condiciones técnicas exigidas por ACUAGYR S.A. E.S.P. al momento de otorgar la factibilidad.

Factura de servicios públicos: cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que el prestador de servicios públicos entrega o remite al USUARIO, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la



factura expedida por ACUAGYR S.A. E.S.P. y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

Falla en la prestación del servicio: incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

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

Medidor: dispositivo utilizado para medir y acumular el consumo de agua, que debe cumplir con la especificación técnica vigente y definida por ACUAGYR S.A. E.S.P. para medidores de acueducto.

Medidor individual. Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

Medidor de control. Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.

Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

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

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

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

Punto de control del vertimiento: es el lugar técnicamente definido y acondicionado para la toma de muestras de las aguas residuales de los usuarios de la autoridad ambiental o de los suscriptores



y/o usuarios del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, localizado entre el sistema de tratamiento y el punto de descarga.

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

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

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

Recuperación de consumos de acueducto y alcantarillado: valor de consumos de acueducto y alcantarillado que un USUARIO ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que ACUAGYR S.A. E.S.P. tiene derecho a cobrar.

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

Red de alcantarillado no convencional: redes construidas por la autoridad ambiental o el municipio en sectores conformados por asentamientos subnormales en los cuales, por las condiciones irregulares de su desarrollo urbanístico, no es posible para ACUAGYR S.A. E.S.P. la construcción de redes locales de alcantarillado, cumpliendo con la normatividad técnica establecida para dichas redes.

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

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

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



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

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

Red matriz o red primaria de alcantarillado: conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de ACUAGYR S.A. E.S.P., prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de la tarifa de servicios públicos.

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

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

Servicio público domiciliario de acueducto o agua potable: distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio público domiciliario de alcantarillado: es la recolección de aguas residuales domésticas - ARD y no domésticas - ARND y/o aguas lluvias, por medio de tuberías, conductos o sistemas de bombeo. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final.

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

Servicio temporal. Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.



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

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o SSPD: organismo de carácter técnico, adscrita al Departamento Nacional de Planeación, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, quien ejerce el control, la inspección y vigilancia de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

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

Suscriptor Potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

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

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

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

Capítulo I

Objeto

Cláusula 1. Objeto del contrato: el presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales Empresa de Aguas de Girardot, Ricaurte y la Región SA ESP - ACUAGYR S.A. E.S.P., identificada con NIT 890600003-6, en adelante ACUAGYR S.A. E.S.P., presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio por parte de los usuarios, suscriptores o propietarios de inmuebles, quienes al beneficiarse de los servicios de acueducto y/o alcantarillado que presta ACUAGYR S.A. E.S.P., aceptan y se acogen a todas las disposiciones aquí definidas.

Cláusula 2. Nuevos servicios: cuando ACUAGYR S.A. E.S.P. instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá exigir directamente las garantías previstas en sus normas internas y en este contrato, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago.

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

Parágrafo 2. ACUAGYR S.A. E.S.P. determinará la cuantía y la forma de dichas garantías de conformidad con las normas vigentes.

Capítulo II

Disposiciones generales de las partes del contrato y régimen legal

Cláusula 3. Existencia del contrato: existe contrato de servicios públicos desde que ACUAGYR S.A. E.S.P. define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por ACUAGYR S.A. E.S.P. para la conexión al respectivo servicio, y el servicio queda efectivamente instalado por ACUAGYR S.A. E.S.P. o avalada la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente.

Cláusula 4. Ejecución del contrato: el presente contrato entrará en ejecución una vez el USUARIO reciba la prestación del servicio objeto de este contrato.

Cláusula 5. Partes del contrato: son partes del contrato ACUAGYR S.A. E.S.P. y el SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de éste donde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuanto beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001).

Cláusula 6. Capacidad del usuario para contratar: cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar que habite o utilice a cualquier título un inmueble, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado y ser parte del presente contrato.

Cláusula 7. Tratamiento de datos personales de usuarios de los servicios públicos domiciliarios: ACUAGYR S.A. E.S.P. conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con



la prestación del servicio, deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato.

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

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

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

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

Cláusula 9. Plazo: este contrato se entiende celebrado a término indefinido. LAS PARTES podrán ponerle fin por las causales previstas en él y en la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto/o alcantarillado.

Cláusula 10. Solidaridad entre suscriptores y/o usuarios: los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos del presente contrato.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen. Es necesario formalizar esta garantía ante ACUAGYR S.A. E.S.P., para lo cual se deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente de ACUAGYR S.A. E.S.P..

Parágrafo. ACUAGYR S.A. E.S.P. deberá suspender el servicio de acueducto al predio en el cual el USUARIO haya dejado de pagar oportunamente los servicios de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y, de no hacer tal suspensión, se romperá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente Cláusula.



Cláusula 11. Propiedad de las conexiones domiciliarias: la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, EL USUARIO no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. (Artículo 135 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan).

Parágrafo 1. La conexión a la red local o secundaria de la acometida respectiva deberá ser efectuada por ACUAGYR S.A. E.S.P. o por personal autorizado por esta.

Cláusula 12. Autorizaciones para consulta- reporte y compartir información: en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRA No. 413 de 2006 y la Ley 1266 de 2008 o las que las modifiquen, aclaren o sustituyan, solo cuando el SUScriptor Y/O USUARIO haya manifestado su consentimiento expreso, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho consentimiento será manifestado por el USUARIO en documento independiente de este contrato.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente artículo, no será causal para que ACUAGYR S.A. E.S.P. niegue la prestación del servicio.

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

Capítulo III

Medidores de acueducto

Cláusula 13. Equipos de medida o sistemas de medida: por regla general los USUARIOS deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los USUARIOS que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

Cláusula 14. Localización del sistema de medida: los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al USUARIO. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, ACUAGYR S.A. E.S.P. exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. ACUAGYR S.A. E.S.P. notificará por escrito al USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación. Los costos que se deriven de la reubicación del medidor serán asumidos por el USUARIO en su totalidad.

Cláusula 15. Garantía de los medidores: cuando ACUAGYR S.A. E.S.P. suministre el medidor, este tendrá una garantía de buen funcionamiento por un período de tres (3) años, contado a partir de

la fecha de su instalación. La garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor siempre y cuando el medidor no hubiese sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en este contrato y se hubieren seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

Parágrafo 1. En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho periodo, ACUAGYR S.A. E.S.P. repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el USUARIO.

Cláusula 16. En el caso de que los medidores hubiesen sido suministrados por terceros, ACUAGYR S.A. E.S.P. no se hace responsable y el USUARIO deberá acudir al proveedor del equipo.

Cláusula 17: Procedimientos relacionados con los medidores: Los procedimientos relacionados con la instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, se efectuarán con base en lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008 o sus modificaciones y con base en las demás normas que resulten aplicables en la materia.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Capítulo IV

De las condiciones para la prestación del servicio

Cláusula 18. Condiciones para la prestación del servicio: ACUAGYR S.A. E.S.P. prestará el servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley y en el anexo técnico de este contrato.

ACUAGYR S.A. E.S.P. tiene la obligación de suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción que se encuentren dentro de su área de prestación del servicio. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario a ACUAGYR S.A. E.S.P., la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud. Salvo fuerza mayor o caso fortuito, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que ACUAGYR S.A. E.S.P. indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el USUARIO ha atendido las condiciones uniformes.

ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá acordar con los urbanizadores y constructores la conexión de sus proyectos urbanísticos a las redes locales de acueducto y alcantarillado, la construcción de las



redes propias del proyecto y el pago del reconocimiento económico de aquello que exceda las necesidades del proyecto urbanístico.

Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las normas que adopten o defina ACUAGYR S.A. E.S.P..

Parágrafo 1. Para la solicitud del servicio por primera vez, el suscriptor potencial deberá tramitar ante ACUAGYR S.A. E.S.P. el formulario respectivo, adjuntando los documentos que identifiquen al suscriptor potencial, al inmueble, y las condiciones especiales de suministro, si las hubiere. Así mismo para la legalización del servicio, ACUAGYR S.A. E.S.P. verificará el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales.

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

Parágrafo 3. La conexión a la red de la acometida deberá ser efectuada por personal de ACUAGYR S.A. E.S.P.

Parágrafo 4. ACUAGYR S.A. E.S.P. recibirá las solicitudes de los suscriptores potenciales en todos los casos. Una vez presentada la solicitud será resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales. Para los casos de solicitudes incompletas o que no presentan requisitos, al momento de la recepción de la misma se informará al suscriptor potencial de los requisitos faltantes para proceder a ingresar la solicitud. Ésta se dejará pendiente para que en un plazo de quince (15) días el USUARIO aporte los documentos o información requeridos. Vencido este término sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, ACUAGYR S.A. E.S.P. entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo.

Cláusula 19. Puesta en servicio: previo a la puesta en servicio de una conexión, ACUAGYR S.A. E.S.P. verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del suscriptor potencial, cumplan con las normas técnicas exigibles.

El suscriptor potencial coordinará con ACUAGYR S.A. E.S.P. la realización de pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por la normatividad vigente.

Cláusula 20. Determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios: de conformidad con la regulación vigente, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá ofrecer los servicios de conexión a sus usuarios y sus valores estarán determinados por los costos directos que genere la actividad según liquidación que se efectuará para cada caso particular. Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados según lo establecido en las normas vigentes.

Cláusula 21. Cargo por conexión: de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato.

Cláusula 22. Negación de la conexión al servicio: ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá negar la solicitud de conexión a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, entre otras, por las siguientes razones:

- A. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.
 - Por no estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
 - Por no estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
 - Por razones de disponibilidad técnica.
- B. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- C. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
 - Cuando su prestación pueda generar riesgos para los derechos de la comunidad.
 - Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a ACUAGYR S.A. E.S.P. prestar el servicio en determinadas zonas.
- D. Las demás causales establecidas en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 del 2015.

Parágrafo. ACUAGYR S.A. E.S.P. notificará de manera escrita, la negación de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, procede el recurso de reposición ante ACUAGYR S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

Cláusula 23. Rechazo de la conexión al servicio: ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá rechazar la solicitud de conexión a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, por las siguientes razones:

- a. Por deudas pendientes de consumos de servicios de acueducto y/o alcantarillado del USUARIO o del inmueble con ACUAGYR S.A. E.S.P..
- b. Cuando un inmueble producto de un desenglobe de un inmueble de mayor extensión, presente deuda por los servicios de acueducto y/o alcantarillado con ACUAGYR S.A. E.S.P.
- c. Cuando las condiciones técnicas para la construcción de redes de alcantarillado impliquen que las mismas deban pasar por predios privados, salvo en aquellos casos en los cuales los



propietarios de los inmuebles autoricen mediante la constitución de servidumbres a favor de ACUAGYR S.A. E.S.P. el paso de las redes por sus propiedades.

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

Parágrafo. ACUAGYR S.A. E.S.P. comunicará de manera escrita, el rechazo de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, no procede ningún recurso. No obstante, una vez el USUARIO subsane el tema pendiente, que generó el rechazo, podrá gestionar una nueva solicitud.

Cláusula 24. Financiación de las obras y equipos: ACUAGYR S.A. E.S.P. ofrecerá financiamiento a los USUARIOS de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de la acometida nueva, su reposición o reparación. Esta financiación será de, por lo menos, treinta (36) meses, dando libertad al USUARIO de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de servicios de acueducto y alcantarillado.

Capítulo V

De los derechos y obligaciones de las partes

Cláusula 25. Obligaciones de ACUAGYR S.A. E.S.P.: sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de ACUAGYR S.A. E.S.P., las siguientes:

1. Suministrar agua potable al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato. Esta obligación tendrá lugar a partir del momento en el que para ACUAGYR S.A. E.S.P. sea técnicamente posible, y el USUARIO hubiese satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, la instalación del medidor, el pago de los costos de instalación, los demás cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes, y el otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas cuando ACUAGYR S.A. E.S.P. lo requiera.
2. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley y dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora o el organismo competente para ello, con atención a la capacidad técnica y financiera de ACUAGYR S.A. E.S.P. En cuanto al servicio público domiciliario de alcantarillado, la medición del consumo se hará de acuerdo con los parámetros que defina la CRA.
3. Recolectar y transportar en forma permanente las Aguas Residuales Domésticas - ARD y no domésticas – ARnD, por medio de tuberías y conductos.

4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
5. Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por ACUAGYR S.A. E.S.P. que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por ACUAGYR S.A. E.S.P., salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. ACUAGYR S.A. E.S.P. deberá comunicar por escrito al USUARIO, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
6. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
7. Entregar al USUARIO certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
8. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al USUARIO en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
9. Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el USUARIO no se presente a reclamarlo dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, ACUAGYR S.A. E.S.P. no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.
10. Facturar oportunamente los consumos suministrados de acuerdo con los parámetros establecidos en la normativa vigente y conforme a las disposiciones expedidas por la CRA. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, ACUAGYR S.A. E.S.P. se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe dolo del USUARIO, en concordancia con lo contemplado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
11. Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato. Esta entrega se hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no recepción de la factura no exime al USUARIO del pago oportuno del servicio.
12. Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.
13. Prestar ayuda al USUARIO cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua potable, en el interior del inmueble.
14. Devolver al USUARIO los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

15. Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.

Se declara oficinas de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo de cuarenta (40) horas a la semana, la ubicada en la Avenida 30 No 7 B 11 Esquina en el Barrio Blanco de Girardot – Cundinamarca.

16. Suspender o cortar el servicio, cuando el USUARIO incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.
17. Rehusarse a prestar el servicio o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o reglamentación aplicable.
18. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
19. Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos, conforme lo establecido en el capítulo PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES de este contrato.
20. Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los usuarios para el pago de los cargos por conexión domiciliaria.
21. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el USUARIO pida la revisión, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
22. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en que ACUAGYR S.A. E.S.P. haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por ACUAGYR S.A. E.S.P.. Cuando por causas ajenas a ACUAGYR S.A. E.S.P. no fuera posible la reconexión o reinstalación en dicho plazo, ACUAGYR S.A. E.S.P. quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión o reinstalación. En caso de que el USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión o reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que ACUAGYR S.A. E.S.P. verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para realizar la reconexión o reinstalación.

23. Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, previo cumplimiento de los requisitos, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso se dispondrá de un plazo de cuarenta (40) días hábiles para realizar la conexión.
24. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por ACUAGYR S.A. E.S.P., la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
25. Informar al USUARIO sobre los requisitos para el cumplimiento de la normatividad vigente.
26. Aplicar al USUARIO la estratificación adoptada por el municipio.
27. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
28. Cobrar al USUARIO la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
29. Informar a los USUARIOS en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de ACUAGYR S.A. E.S.P..
30. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los USUARIOS, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
31. Otorgar financiamiento a los USUARIOS de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual podrá ser hasta de tres (3) años.
32. 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.
33. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes y equipos a cargo de ACUAGYR S.A. E.S.P., acorde con sus planes de operación e inversiones.
34. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe del acta de la visita que se realice al inmueble del suscriptor o usuario.
35. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
36. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los USUARIOS presentar peticiones, quejas y recursos.
37. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que

no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

38. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
39. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
40. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
41. Aplicar al USUARIO los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de ACUAGYR S.A. E.S.P. frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por ACUAGYR S.A. E.S.P., en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
42. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
43. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
44. No reportar a las centrales de riesgo información del USUARIO sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
45. Publicar para conocimiento de los USUARIOS, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecida y (iv) las tarifas vigentes.

Cláusula 26. Obligaciones del usuario: son obligaciones del USUARIO, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para ACUAGYR S.A. E.S.P. o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a ACUAGYR S.A. E.S.P. sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
5. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.
6. Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por ACUAGYR S.A. E.S.P. para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro o reemplazo del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.
7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el USUARIO deberá informar de tal hecho a ACUAGYR S.A. E.S.P..
8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que ACUAGYR S.A. E.S.P. no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
10. Solicitar la factura a ACUAGYR S.A. E.S.P. cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya primera copia será gratuita.
11. En el caso de USUARIOS no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale ACUAGYR S.A. E.S.P. en las Cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al USUARIO, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra ACUAGYR S.A. E.S.P., conforme a lo establecido en la normatividad vigente y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.
13. Permitir a ACUAGYR S.A. 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.
14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias ACUAGYR S.A. E.S.P. para la correcta utilización del servicio.
15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios

en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.

16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que ACUAGYR S.A. 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.
17. Cumplir las normas de vertimiento vigentes. Para ello, los usuarios que descargan Aguas Residuales no Domésticas - ARnD, deberán presentar a ACUAGYR S.A. E.S.P., la caracterización de sus vertimientos, por lo menos una vez al año, y hasta tanto el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS determine en el Protocolo para el Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales, Subterráneas, su frecuencia. Así mismo, deberán dar aviso a ACUAGYR S.A. E.S.P, cuando con un vertimiento ocasional o accidental pueda perjudicar su operación. Todo ello de acuerdo con los numerales 7.4 Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales- y 7.7 -De la inspección y vigilancia- del Anexo Técnico del presente contrato.
18. Ubicar y mantener visibles las cajas de inspección por cada una de las acometidas de alcantarillado que tenga el inmueble de tal forma que permita realizar trabajos de mantenimiento, desobstrucción, e investigación de las mismas.
19. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
20. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de ACUAGYR S.A. E.S.P..
21. Corregir las conexiones erradas que se puedan presentar en las redes internas de alcantarillado del inmueble y en la conexión de la acometida de alcantarillado a la red local o pública.
22. Responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad tales como: caja, sellos y demás elementos. así como por las variaciones que sin autorización de ACUAGYR S.A. E.S.P., se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
23. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
24. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
25. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de ACUAGYR S.A. E.S.P..

26. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o reconexión y/o reinstalación del servicio.
27. Adquirir, entregar y presentar a ACUAGYR S.A. E.S.P. para su calibración, instalación y mantenimiento los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de ACUAGYR S.A. E.S.P., cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. **Parágrafo.** Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por ACUAGYR S.A. E.S.P., estas podrán ejecutarlos y cargarán los costos respectivos en la siguiente facturación del USUARIO. ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá dar por terminado el presente contrato, si el USUARIO se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado con el USUARIO.
28. En el caso de presentarse un consumo en investigación por desviación significativa, y de detectarse por parte de ACUAGYR S.A. E.S.P. la existencia de una fuga imperceptible, el USUARIO dispondrá a partir de ese momento de un plazo máximo de dos (2) meses para remediarla. Dentro de este plazo, ACUAGYR S.A. E.S.P. realizará visita al inmueble a fin de ayudar a ubicar la fuga detectada a partir de geófonos u otra tecnología que ACUAGYR S.A. E.S.P. defina, y de no ser posible su ubicación, el USUARIO deberá adelantar las acciones particulares que se requieran para normalizar dicha situación.
29. Permitir a ACUAGYR S.A. E.S.P. el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida, cuando este no cumplan las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el USUARIO pagará el valor del medidor nuevo, la calibración del mismo a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras. En caso de que el USUARIO no permita la instalación, será causal de suspensión del servicio, según lo previsto en la Cláusula SUSPENSIÓN DEL SERVICIO de este contrato.
30. Ubicar, como lo establezca ACUAGYR S.A. E.S.P. y cumpliendo con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, el equipo de medida en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un USUARIO ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá exigir como condición para la reconexión del servicio, el cambio de la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.
31. No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido, sin dar aviso a ACUAGYR S.A. E.S.P.. En todo caso, ACUAGYR S.A. E.S.P. aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.
32. Informar de inmediato a ACUAGYR S.A. E.S.P. cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de ACUAGYR S.A. E.S.P..

33. Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por ACUAGYR S.A. E.S.P. para tal fin.
34. Estar a paz y salvo con ACUAGYR S.A. E.S.P. por deudas pendientes de consumos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de estos servicios. Sin perjuicio de lo consagrado en el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
35. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación, la revisión de la instalación de la conexión y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial, como financiamientos, trabajos en las redes y acometidas, etc.
36. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de ACUAGYR S.A. E.S.P. por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
37. Efectuar el mantenimiento reparación y reposición de las redes, equipos y elementos que integran la acometida, las cuales son de su propiedad, al igual que las redes internas de su inmueble.
38. Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por ACUAGYR S.A. E.S.P..
39. Informar a ACUAGYR S.A. E.S.P. sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total del agua consumida, en los términos del Artículo 3.2.3.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen. Las fuentes de abasto propio deberán contar con un sistema de medición que permitan cuantificar el volumen real del consumo de cada una de ellas, y para las fuentes superficiales o subterráneas, deberá contar de manera previa a su explotación, con los permisos de concesión otorgados por la Autoridad Ambiental Competente. Durante el tiempo en el cual se realizan los tramites de instalación del medidor de abastos propio, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá calcular el vertimiento adicional teniendo en cuenta los volúmenes autorizados en la concesión.
40. En caso de disponer de fuentes alternas de suministro de agua, deberá contar con redes internas separadas para el servicio público domiciliario de acueducto prestado por ACUAGYR S.A. E.S.P..
41. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que ACUAGYR S.A. E.S.P. indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los medidores utilizados por el USUARIO o de la red interna de acueducto y/o alcantarillado y que afecten las redes de ACUAGYR S.A. E.S.P. o a los demás USUARIOS. Si el USUARIO se negare a corregir la alteración o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá suspender el servicio. Si transcurrido el plazo informado por ACUAGYR S.A. E.S.P. para aplicar el correctivo, el USUARIO no ha efectuado la corrección

pertinente, ACUAGYR S.A. E.S.P. procederá con la suspensión unilateral de los servicios de acueducto y alcantarillado y el retiro del equipo de medida.

42. Cumplir con las normas ambientales vigentes tanto las de orden municipal como las relativas al control de vertimientos, en particular las contenidas en la Resolución 0631 de 2015, o la norma que lo modifique o subrogue.
43. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

Cláusula 27. Derechos de la persona prestadora. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de ACUAGYR S.A. E.S.P. consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del USUARIO.
3. Solicitar a los USUARIOS una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor ACUAGYR S.A. 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 las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del USUARIO.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del USUARIO, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los USUARIOS del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
9. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al USUARIO, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

11. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

Cláusula 28. Derechos de los usuarios: Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por ACUAGYR S.A. E.S.P..
2. Obtener de ACUAGYR S.A. E.S.P. la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de ACUAGYR S.A. E.S.P.. En ningún caso habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo, por cada equipo de micromedición por USUARIO.
3. A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre asuntos relacionados con la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
5. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
6. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
7. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
8. A una información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
9. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
10. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
11. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
12. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el USUARIO.
13. A que se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible o se afore o calcule de conformidad con la ley.

14. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
15. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
16. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
17. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
18. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
19. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
20. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
21. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
22. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
23. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
24. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
25. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
26. 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, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
27. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

28. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
29. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
30. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR.-.

Capítulo VI

De la factura

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

En la factura ACUAGYR S.A. E.S.P. cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hubiesen celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con una antelación no inferior a cinco (5) días de la fecha del vencimiento.

Parágrafo 1. ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá facturar los demás cobros que hubiesen sido autorizados expresamente por el USUARIO.

Parágrafo 2. ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambios de dirección de envío.

Parágrafo 3. ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá exigir al USUARIO garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

Cláusula 30. Mérito ejecutivo de las facturas: la factura expedida por ACUAGYR S.A. E.S.P., representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de Cláusulas especiales pactadas con los usuarios, las obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.



Cláusula 31. Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio: Estas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes.

Cláusula 32. Contenido mínimo de la factura: la factura expedida por ACUAGYR S.A. E.S.P. deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. El nombre de ACUAGYR S.A. E.S.P. con su respectivo NIT.
- b. El nombre del USUARIO, y el código del contrato de servicio.
- c. La dirección del inmueble donde se presta el servicio y donde se entrega la factura.
- d. Clase de uso del servicio.
- e. Estrato socioeconómico, si es residencial.
- f. Período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
- g. Cargo fijo.
- h. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- i. Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- j. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
- k. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
- l. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- m. Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- n. El consumo actual en unidades físicas.
- o. El consumo de los seis (6) períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.
- p. Valor de las deudas atrasadas.
- q. El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
- r. El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
- s. Los valores unitarios y totales cobrados al usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado cuando haya lugar a su cobro.
- t. Monto de los subsidios o cuantía de la contribución de solidaridad.
- u. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- v. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- w. Otros cobros autorizados por el USUARIO.
- x. Sitios autorizados para el pago.

Cláusula 33. Períodos de facturación: Las facturas se entregarán en forma mensual, en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio.

Cláusula 34. Intereses por mora: En caso de mora en el pago de los servicios, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos. Para los USUARIOS residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás



USUARIOS la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

Parágrafo. Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del USUARIO, o cuando este se encuentre en mora, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

Cláusula 35. Cobros inoportunos: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, ACUAGYR S.A. 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 USUARIO.

Cláusula 36. Lugar de entrega de la factura: ACUAGYR S.A. E.S.P. entregará la factura en la dirección registrada del inmueble.

Parágrafo 1. ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los USUARIOS, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

Parágrafo 2. El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al USUARIO del pago. Para el efecto, el USUARIO debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de ACUAGYR S.A. E.S.P., para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá, previo aviso mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los USUARIOS la modificación del lugar en el que serán dejadas las facturas para su entrega.

Capítulo VII

Determinación del consumo

Cláusula 37. Determinación del consumo: Cuando exista medidor de acueducto, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando este funcione correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de la liquidación de la factura. Así mismo aplicará para fuentes de abasto propio cuando tengan medidor, lo cual se cobrará como derrame adicional al sistema público de alcantarillado.

Cláusula 38. Medición del consumo de alcantarillado: Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. Cuando el USUARIO se abastezca de aguas provenientes de fuentes alternas y utilice el servicio de alcantarillado de ACUAGYR S.A. E.S.P. para su vertimiento, el cobro de dicho vertimiento se liquidará con base en el consumo aforado en dichas fuentes, el cual deberá ser medido con los instrumentos apropiados instalados por el USUARIO.

Cláusula 39. Desviaciones significativas: Al preparar las facturas, es obligación de la empresa investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones,

las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Cláusula 40. Inaccesibilidad al medidor: Si la lectura no fuere posible por no tener acceso a los medidores, se hará constar dicha circunstancia en el documento respectivo y se dejará constancia en el inmueble. En este evento ACUAGYR S.A. E.S.P. aplicará un promedio del consumo de los últimos seis (6) meses. Si existen meses con consumos iguales a cero (0) se tomarán para estos, el consumo promedio de los últimos seis meses de los USUARIOS del mismo estrato socioeconómico.

Cláusula 41. Determinación del consumo facturable para los usuarios de acueducto y alcantarillado que carezcan de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social: El consumo facturable a USUARIOS que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los USUARIOS del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de ACUAGYR S.A. E.S.P.. Para los USUARIOS no residenciales, el consumo se podrá determinar con base en aforos individuales.

Capítulo VIII

Recuperación de los consumos no medidos y dejados de facturar para los servicios de acueducto y alcantarillado

Cláusula 42. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas 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 o usuario.

Cláusula 43. Revisión técnica del sistema de medida: ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá en cualquier momento adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas sobre las redes y acometidas de acueducto y alcantarillado y el sistema de medida del USUARIO, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de acueducto y alcantarillado. El USUARIO deberá permitir la revisión del sistema de medida, las acometidas, las redes y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los servidores autorizados de ACUAGYR S.A. E.S.P. pueda llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones.

De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá iniciar el procedimiento definido, para la determinación del consumo a facturar.

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

Cláusula 44. Procedimiento para la revisión técnica en campo: Para realizar revisión de los activos de conexión, se sigue el siguiente trámite:

- a. Una vez ubicado el inmueble al que corresponde la conexión y/o sistema de medida a verificar, ACUAGYR S.A. E.S.P. debe confirmar que la revisión será atendida por el USUARIO o una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble.
- b. Si el USUARIO o una persona mayor de edad se encuentra en el inmueble, ACUAGYR S.A. E.S.P. se identificará ante quien atienda la diligencia, informándole del objeto de la misma, de su derecho a estar presente y participar de ésta.
- c. Si el USUARIO o una persona mayor de edad no se encuentra en el inmueble, ACUAGYR S.A. E.S.P. reprogramará la revisión en la fecha y hora indicada en una comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del USUARIO. Si no se encuentra nadie en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior se dejará constancia en el acta de verificación o de revisión de la cual se dejará copia en el inmueble, pudiendo tomar registros fotográficos.
- d. La revisión inicia con una inspección visual externa del medidor, verificando el estado del medidor, con el fin de establecer si se encuentran perforaciones o cualquier otra irregularidad que impida el registro correcto de los consumos. Así mismo, se realizará la verificación de la acometida, con el fin de establecer si se encuentra rota o con señales de manipulación, además, si se hallan derivaciones que impiden el registro total de los consumos.
- e. ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá practicar las pruebas de campo que se considere necesarias y que sean técnicamente aplicables, tales como pruebas con equipo patrón verificador de medidores.
- f. En el mismo momento en que se detecte la irregularidad y/o anomalía, ACUAGYR S.A. E.S.P. procederá a eliminar la causa o causas que la originaron o a reemplazar el elemento, informando al USUARIO las adecuaciones en las instalaciones que debe asumir y el término para su cumplimiento.
- g. Si de la revisión técnica efectuada se deduce que no es necesario el retiro del medidor, se llevan a cabo las siguientes actividades:
 - Se consignarán en el Acta de Visita todos los datos y estado del sistema de medida, los sellos, la acometida, toda la información comercial que identifique quien asista a la verificación, las pruebas técnicas practicadas en campo, las observaciones y explicaciones que presente quien asista a ésta y desee dejar consignadas.
 - ACUAGYR S.A. E.S.P. firma el Acta de Visita y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. Si el USUARIO se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de ACUAGYR S.A. E.S.P. dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del USUARIO y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de ACUAGYR S.A. E.S.P..
 - ACUAGYR S.A. E.S.P. entrega copia del Acta de Visita al USUARIO o quien atendió la visita.

h. Si de la revisión técnica efectuada se deduce que es necesario el retiro del medidor u otro elemento del sistema de medida, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- En los casos de ausencia, ruptura o una presunta adulteración del medidor en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control o que los encontrados no correspondan a los instalados por ACUAGYR S.A. E.S.P., se procederá a retirar el medidor o elemento del sistema de medida.
- ACUAGYR S.A. E.S.P. normalizará el servicio instalando un medidor provisional. En caso de no instalarse un medidor provisional, el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. (De lo anterior dejará constancia en el Acta de Verificación).
- ACUAGYR S.A. E.S.P. firma el Acta de Visita y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, o la persona autorizada por ACUAGYR S.A. E.S.P. que lleve a cabo la revisión, distinto de quien suscribe el Acta, dejando constancia de las circunstancias que lo llevaron a firmar. Así mismo ACUAGYR S.A. E.S.P. indica al USUARIO que puede participar de las pruebas que se realizarán al medidor.
- ACUAGYR S.A. E.S.P. entrega copia del Acta de Visita y del acta de instalación (si fue el caso) al USUARIO o a quien atendió la visita.
- ACUAGYR S.A. E.S.P. remite el medidor del USUARIO al Laboratorio de Medidores de debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación competente o quien haga sus veces para tal efecto, para su respectiva revisión. Así mismo envía los documentos pertinentes al proceso de control pérdidas acueducto o el que haga sus veces.
- Una vez recibido el medidor, las copias del Acta de Verificación e instalación (si fue el caso), el laboratorio de medidores inicia las pruebas al medidor, se recalibra o se descarta y se diligencia el informe de pruebas. En caso de que el USUARIO haya solicitado participar de las pruebas y transcurrido quince minutos de la hora especificada, sin que él o su delegado se hayan hecho presentes, se realizarán las pruebas programadas sin su presencia.
- Luego de que el laboratorio de medidores remita los resultados a la empresa ACUAGYR, se informará al suscriptor o usuario y se continuará con el correspondiente trámite dependiendo de las conclusiones obtenidas.

Cláusula 45. Procedimiento para la recuperación de los consumos dejados de facturar para los servicios de acueducto y alcantarillado: ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá, realizar la recuperación de los consumos de acueducto y alcantarillado dejados de facturar, dentro de los parámetros de la normativa vigente, y con respeto de las garantías constitucionales y legales que integran el debido proceso.



ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá iniciar este procedimiento con base en las siguientes pruebas sumarias:

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

Cláusula 46. Procedimiento para el cobro de recuperación de consumos de acueducto y/o alcantarillado - actuación administrativa: ACUAGYR S.A. E.S.P. evaluará las pruebas recaudadas y/o los resultados de la revisión del sistema de medida, de las instalaciones o de actos de facturación, para determinar si se presentaron consumos de acueducto y/o alcantarillado dejados de facturar. Para tal efecto, se realizará un análisis y verificación de la información, los datos del predio, las reincidencias, el análisis histórico de consumos, la causal detectada y las pruebas recolectadas tales como: Acta de visita, acta de verificación, prueba de laboratorio, mediciones efectuadas a través de medidor testigo, fotografías, videos, concepto técnico y demás pruebas permitidas en la normatividad Colombiana. Si se determina la viabilidad de iniciar el procedimiento para el cobro de la recuperación de consumos del servicio de acueducto y alcantarillado se remitirá una comunicación al suscriptor, usuario o infractor en la cual se le informará la iniciación de la correspondiente actuación administrativa junto con los antecedentes del caso y las pruebas existentes otorgándole la posibilidad de presentar un escrito de descargos o de aclaración frente a los hechos encontrados dando la posibilidad de solicitar las pruebas que considere necesarias.



ACUAGYR proferirá una decisión con base en las pruebas recaudadas dentro de la actuación administrativa en la cual si resulta procedente se realizará con los debidos soportes la liquidación del valor del servicio de acueducto y alcantarillado a recuperar según lo establecido en el presente contrato; Dicha decisión será notificada al usuario en la forma establecida en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo otorgando la posibilidad de presentar los correspondientes recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Cuando esta decisión quede en firme el correspondiente valor se incluirá en la factura de servicio al usuario.

Parágrafo: En los casos de recuperación de consumos en los cuales se compruebe el dolo del USUARIO de conformidad con los artículos 63, 1604, 2341 y 2356 del Código Civil, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá recuperar el número de meses en los cuales se pueda demostrar la irregularidad.

Cláusula 47. Determinación del consumo dejado de facturar y su valor: ACUAGYR S.A. E.S.P. recuperará el consumo dejado de facturar de acuerdo con los consumos promedios de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedios de USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

Cálculo del consumo del alcantarillado: En el caso en que ACUAGYR S.A. E.S.P. preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto.

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

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

Parágrafo. Cuando se encuentren consumos no medidos y dejados de facturar por conductas anómalas de los USUARIOS, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá recuperar el consumo en su totalidad por medio de actuación administrativa y/o mediante las acciones civiles y/o penales a que hubiere lugar.

Cláusula 48. Denuncia penal: ACUAGYR S.A. E.S.P. presentará la denuncia penal, en caso de que en desarrollo de una actuación administrativa establezca que pudiera configurarse un hecho delictivo que presuma dolo del USUARIO. Al respecto el Código Penal dispone: "Defraudación de Fluidos: el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural o señal de telecomunicaciones, en



perjuicio ajeno incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

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

Capítulo IX

Suspensión y Reinstalación del Servicio

Cláusula 49. Suspensión del servicio: Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. De común acuerdo. Los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado podrán suspenderse siempre y cuando convengan en ello el prestador y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita el prestador, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

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

Dentro del período de suspensión del servicio correspondiente no se facturarán cargos tarifarios; no obstante, se podrá emitir factura cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

2. Interés del servicio: el prestador podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos: a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los USUARIOS. b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el USUARIO pueda hacer valer sus derechos. c) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia. d) Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos USUARIOS. e) Por emergencia declarada de la autoridad competente. f) Por orden de autoridad competente.

Parágrafo. ACUAGYR S.A. E.S.P. deberá informar a la comunidad o al USUARIO los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor o caso fortuito que impida esa comunicación

3. Por incumplimiento del contrato El incumplimiento del contrato por parte del USUARIO da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de ACUAGYR S.A. E.S.P., además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

- a. La falta de pago de dos (2) períodos consecutivos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación. No obstante, lo anterior, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá emitir facturas por concepto de las sumas adeudadas, los intereses por mora y las demás sumas a que haya lugar por un término de cinco (5) meses adicionales. Durante este tiempo el USUARIO podrá cancelar las sumas adeudadas con el fin de obtener la reinstalación del servicio. En caso de existir reclamación o recurso, el USUARIO deberá pagar los valores no incluidos en dicha actuación.
- b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización del prestador.
- c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con el prestador.
- d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización del prestador.
- e. Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o USUARIO distinto del beneficiario del servicio.
- f. Conectar equipos sin autorización de ACUAGYR S.A. E.S.P. al sistema de acueducto o de alcantarillado, o a las instalaciones internas y que afecten la prestación del servicio.
- g. Aumentar, sin autorización previa de ACUAGYR S.A. E.S.P., los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
- h. Dañar, retirar, reubicar o desmontar el aparato de medida sin autorización expresa de ACUAGYR S.A. E.S.P.; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por ACUAGYR S.A. E.S.P..
- i. Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
- j. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- k. Interferir en la instalación, utilización, operación o mantenimiento de redes, medidores y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de ACUAGYR S.A. E.S.P. o del USUARIO.
- l. Impedir a los funcionarios, autorizados por ACUAGYR S.A. E.S.P. y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- m. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- n. No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.

- o. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el USUARIO obligado a obtener la respectiva licencia.
- p. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por ACUAGYR S.A. E.S.P. con cualquier otra fuente de agua.
- q. Incurrir en las conductas previstas en el Anexo Técnico del presente contrato.
- r. Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente.
- s. La falta de medición del consumo por acción u omisión del USUARIO.
- t. Cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.

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

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

Parágrafo 3. El servicio a las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos, se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines.

Cláusula 50. Reglas comunes a la suspensión y corte del servicio: Las causales de suspensión y de corte que puedan ser imputadas a actuaciones dolosas o culposas del USUARIO originarán la suspensión o corte del servicio al inmueble a través de la acometida o acometidas autorizadas por ACUAGYR S.A. E.S.P., así como el taponamiento de las demás que se encuentren beneficiando al mismo, siempre y cuando tales acometidas se encuentren bajo la responsabilidad del mismo USUARIO que dio origen a la causal de suspensión.

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

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

Improcedencia de la suspensión: No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando ACUAGYR S.A. E.S.P.:

- a. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la ley de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.

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

Parágrafo. Si ACUAGYR S.A. E.S.P. procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el USUARIO, e indemnizarlo si fuere el caso.

Cláusula 51. Restablecimiento del servicio en caso de suspensión: Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión y se cancelen los costos de reinstalación.

Capítulo X

Corte y reconexión del servicio y terminación del contrato de condiciones uniformes

Cláusula 52. Corte del servicio y terminación del contrato: ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá cortar el servicio y dar por terminado el contrato, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

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



Parágrafo. Procedimiento para el Corte del Servicio. Cuando se incurra en alguna de las causales de corte, ACUAGYR S.A. E.S.P. enviará una comunicación al USUARIO señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación (Artículo 154 inciso 1º de la Ley 142 de 1994), salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

ACUAGYR S.A. E.S.P. interrumpirá la prestación del servicio respectivo y cancelarán la suscripción del USUARIO. De lo anterior se dejará constancia escrita en el inmueble, indicando la causa de corte y el trámite para solicitar nuevamente el servicio. Los costos asociados al corte del servicio serán cargados a la cuenta del USUARIO. A partir de tal actuación, no se emitirán más facturas. Para obtener nuevamente el servicio, la persona deberá adelantar todos los trámites necesarios como un nuevo USUARIO con todos los costos que ello implica, y de acuerdo con la disponibilidad técnica.

Cláusula 53. Reconexión del servicio en caso de corte: El USUARIO deberá eliminar la causa que dio origen al corte y adelantar todos los trámites necesarios para la reconexión del servicio, asumiendo los costos que esto implica; para tales efectos podrá suscribir un acuerdo de pago con ACUAGYR S.A. E.S.P. o cancelar la totalidad de la deuda. En todo caso, pagará todos los gastos en los que ACUAGYR S.A. E.S.P. incurra para realizar la reconexión al servicio, siempre y cuando exista disponibilidad técnica.

Capítulo XI

Falla en la prestación del servicio

Cláusula 54. Falla en la prestación del servicio: Existe falla en la prestación en los supuestos en los que ACUAGYR S.A. E.S.P. incumpla con la prestación continua de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

Cláusula 55. Reparaciones por falla en la prestación del servicio: El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al USUARIO, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 56. Descuentos asociados a la calidad del servicio: De conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, las personas prestadoras deberán realizar los descuentos respectivos originados por el incumplimiento frente a las metas definidas para los estándares de calidad del servicio sujetos a descuento que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Capítulo XII

Peticiones, quejas, reclamos, recursos y notificaciones

Cláusula 57. Peticiones, quejas, reclamos, recursos: El USUARIO tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán sin



formalidades, en las oficinas de atención de ACUAGYR S.A. E.S.P., por medio de los diferentes canales establecidos por esta para tal fin, no se requiere la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. ACUAGYR S.A. E.S.P. suministrará formatos a los USUARIOS; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

El suscriptor y/o usuario podrá presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos en la Sede de Atención al Cliente de ACUAGYR S.A. E.S.P. ubicada en la Calle 30 No 7 B 11 de Girardot Cundinamarca. Teléfono 833 2429. Igualmente en el sitio web de ACUAGYR www.acuagyr.com El funcionario encargado de responder dichas peticiones, quejas, reclamos y recursos será el Jefe de Servicio al Cliente o quien designe el Representante Legal de ACUAGYR.

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

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

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

Parágrafo 1. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por ACUAGYR S.A. E.S.P..

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

Parágrafo 3. Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante ACUAGYR S.A. E.S.P. con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de

documentos públicos a los cuales deben tener acceso en los términos del Artículo 74 de la Constitución Política, y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del Artículo 15 de la Constitución Política.

Cláusula 58. Peticiones incompletas: Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el servidor competente, lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, decretándose el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

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

Cláusula 59. Rechazo de las peticiones: Habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes.

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

Cláusula 60. Recursos: El USUARIO tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por ACUAGYR S.A. E.S.P., en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se registrarán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, principalmente por las siguientes reglas:

- a. Contra los actos de ACUAGYR S.A. E.S.P. con los cuales esta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la SSPD, en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que ACUAGYR S.A. E.S.P. ponga el acto en conocimiento del USUARIO.
- b. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- c. Los recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.
- d. No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. El USUARIO sólo deberá acreditar el pago de las

sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

- e. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante ACUAGYR S.A. E.S.P., quien deberá en tal caso remitir el expediente a la SSPD, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial. (Artículo 159 de la Ley 142 de 1994).
- f. Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.
- g. Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.

Parágrafo 1. ACUAGYR S.A. E.S.P. no suspenderá, terminará o cortará el servicio, mientras no haya notificado al USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Parágrafo 2. Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados, se presenta en forma extemporánea o carece de legitimación, ACUAGYR S.A. E.S.P. lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

Cláusula 61. Término para resolver las peticiones, reclamaciones, quejas y recursos: Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos ACUAGYR S.A. E.S.P. tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

Parágrafo. Una vez en firme la decisión respectiva, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses corrientes que correspondan.

Cláusula 62. Práctica de pruebas: Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

Cláusula 63. Comunicaciones y notificaciones: La decisión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es competencia de los servidores en quienes se encuentra delegada la función, por parte del Gerente General de ACUAGYR S.A. E.S.P. y su comunicación o notificación se hará en la misma forma en que aquellas hayan sido presentadas, a saber: verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio permitido por la legislación colombiana. (Artículos 152 y 159 de la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen).

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

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

Capítulo XIII

De las disposiciones finales

Cláusula 64. Régimen del contrato. Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, las normas internas de ACUAGYR S.A. E.S.P., las Cláusulas especiales que se pacten con los USUARIOS y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.

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

Cláusula 65. Publicidad: ACUAGYR S.A. E.S.P. deberá publicar la siguiente información para conocimiento por parte del USUARIO:

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

- Publicación en la oficina de atención al Cliente, en lugar visible y fácilmente accesible.
- Publicación en la página Web: <http://www.ACUAGYR.com>
- Entrega de copias del contrato y de su Anexo Técnico, siempre que lo solicite el USUARIO. Las copias serán gratuitas, en los casos de solicitud del USUARIO

2. Área de prestación del servicio, información que se podrá consultar página web: <http://www.ACUAGYR.com>

3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por ACUAGYR S.A. E.S.P. información que se podrá consultar página web: <http://www.ACUAGYR.com>

4. Las tarifas vigentes. información que se podrá consultar página web: <http://www.ACUAGYR.com>

Cláusula 66. Modificaciones. Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de ACUAGYR S.A. E.S.P., se entenderá incorporada al mismo y deberá ser objeto de una adecuada publicidad por ACUAGYR S.A. E.S.P. para el conocimiento de los USUARIOS.

Cláusula 67. Anexo técnico: Hace parte del presente contrato el siguiente anexo técnico de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Anexo técnico 1. Área de prestación (APS) y perímetro del servicio:

1.1 Área de prestación del servicio de acueducto. Corresponde a las áreas geográficas de los municipios en las cuales ACUAGYR S.A. E.S.P. presta efectivamente el servicio de acueducto con infraestructura de redes secundarias o locales existentes.

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

- a. Las vías, fajas viales, senderos y accesos, que no tienen redes locales o secundarias de acueducto operadas por ACUAGYR S.A. E.S.P.; así como las áreas de los inmuebles que dan frente a dichas fajas, vías, senderos o accesos o las áreas de los inmuebles que aunque no

dan frente a las vías, fajas viales, senderos o accesos en mención, por condición técnica requieren empalmarse a redes públicas operadas por ACUAGYR S.A. E.S.P. ubicadas en éstas; salvo que se trate de vías o fajas viales que se encuentren planificadas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) para la construcción de redes, las cuales entrarán a formar parte del área de prestación del servicio de acueducto de ACUAGYR S.A. E.S.P., una vez las redes entren en operación.

- b. Las fajas de retiro obligatorio de las vías existentes y futuras donde se prohíbe la prestación del servicio de acueducto a los inmuebles que allí se ubiquen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1228 de 2008 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.
- c. Los predios que por solicitud de las administraciones municipales o distritales no se les pueda prestar el servicio debido a que son objeto de futuras intervenciones urbanas, o por disposiciones del ordenamiento territorial, en cumplimiento del Artículo 26 de la Ley 142 de 1994.
- d. Los predios que por mandato de las diferentes autoridades administrativas o judiciales no se les pueda prestar el servicio.
- e. Las áreas correspondientes a los lotes objeto de licencia de urbanización, como también las áreas correspondientes a los lotes objeto de desarrollo a través de Planes Parciales, Proyectos Urbanísticos Generales (PUG) y otros instrumentos de planificación que comprendan procesos de urbanización.
- f. Las áreas o suelos con restricción geológica y/o hidrológica, de protección, de protección minera o con otras restricciones establecidas en los Planes de Ordenamiento Territorial de los municipios.
- g. Las áreas que, aunque tienen la posibilidad de prestársele el servicio de acueducto, no existe solución para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado avalado por la autoridad competente.
- h. Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio y al interior del perímetro urbano, cuando este último es superior al primero.
- i. Las áreas localizadas por fuera del Perímetro de Servicio.
- j. Las áreas que por sus características no cuentan con espacios mínimos disponibles, para la instalación de redes de acueducto acorde con la normatividad técnica vigente.

Parágrafo. ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá acordar con los interesados en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en suelo rural las condiciones de prestación de los mismos.

1.2 Área de Prestación del servicio de alcantarillado:

Corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en las cuales ACUAGYR S.A. E.S.P. presta efectivamente el servicio de alcantarillado con infraestructura de redes secundarias o locales existentes.

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

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

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

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

El área de prestación se ajustará en los siguientes eventos:

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

1.4 Perímetro de los servicios de acueducto y alcantarillado:

El perímetro del servicio de acueducto es la línea exterior que delimita el área en la cual se puede garantizar la prestación del servicio de acueducto por parte de ACUAGYR S.A. E.S.P. desde la infraestructura primaria o matriz, de conformidad con las condiciones técnicas del sistema.

El Perímetro del Servicio de alcantarillado es la línea exterior que delimita el área en la cual se puede garantizar la prestación del servicio de alcantarillado por parte de ACUAGYR S.A. E.S.P. desde la infraestructura de redes de alcantarillado, de conformidad con las condiciones técnicas del sistema.

Parágrafo. ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá definir APS diferentes para cada servicio en estos casos: cuando ACUAGYR S.A. E.S.P. sólo preste uno de los dos servicios públicos domiciliarios, o cuando atienda USUARIOS del servicio público domiciliario de alcantarillado que no sean USUARIOS del servicio de acueducto porque disponen de fuentes alternas de abastecimiento, o cuando atienda USUARIOS del servicio público domiciliario de acueducto pero estos dispongan de soluciones

particulares de vertimientos que cumplan con los criterios ambientales establecidos por las autoridades competentes.

2. Las condiciones de acceso a los servicios

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

- a) Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- b) Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- c) Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- d) Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- e) Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- f) La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos o cualquier nivel de construcción ubicado por debajo de la rasante de la vía, podrá realizarse siempre y cuando se dé previo cumplimiento de las especificaciones y normas técnicas definidas por ACUAGYR S.A. E.S.P..
- g) Instalar, mantener y operar los equipos de bombeo para acueducto cuando la edificación tenga más de tres (3) pisos o nueve (9) metros, los correspondientes sistemas de almacenamiento de agua, así como equipos eyectores de aguas servidas cuando la red de alcantarillado no pueda recibir las aguas servidas o lluvias por gravedad, por estar el drenaje por debajo de la cota de la red.
- h) Para los inmuebles que presenten alguna de las siguientes características: predio con cuatro (4) o más unidades independientes; edificaciones de cuatro o más pisos, edificaciones que superen los nueve (9) metros de altura medidos al nivel más bajo de la vía pública sobre la cual va a tomar el servicio; toda edificación con cualquier tipo de uso; cuya demanda no pueda ser atendida con una diámetro menor o igual a $\frac{3}{4}$ "; toda edificación con sótano o semisótano, predios con uso industrial, estaciones de servicio; predios con uso oficial, deberán cumplir con los requisitos técnicos especiales establecidos por ACUAGYR S.A. E.S.P. con base en la normatividad vigente.

- i) ACUAGYR S.A. E.S.P. autorizará la conexión definitiva del servicio de acueducto, sólo cuando se verifique que en los domicilios se hayan instalado equipos, sistemas o implementos de bajo consumo de agua conforme a lo establecido en el decreto 3102 de 1997.
- j) De acuerdo con la norma técnica colombiana NTC 1500 Código Colombiano de Fontanería vigente, el usuario deberá contar con un tanque de almacenamiento de agua con los elementos que permitan disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. Para estos efectos se recomiendan las siguientes especificaciones:
 - El tanque debe disponer de un volumen de almacenamiento que supla sus necesidades durante por lo menos un (1) día sin servicio y debe estar en un lugar de fácil acceso.
 - Para hospitales, establecimientos educativos, centros comerciales y, en general, lugares de concentración pública, la capacidad de almacenamiento deberá permitir suplir las necesidades por un término de cuarenta y ocho (48) horas sin servicio.
 - Los beneficiarios del servicio deben velar por la calidad del agua almacenada, el mantenimiento y el lavado de tanques.

3. Términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado

ACUAGYR S.A. E.S.P. dentro de las áreas del perímetro urbano, está en la obligación de expedir la certificación de disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas. En la disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación del prestador de servicios públicos los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras. El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos ACUAGYR S.A. E.S.P. realizará la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibirá la infraestructura. ACUAGYR S.A. E.S.P. no podrá exigir a los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias. En el evento en que el urbanizador acuerde con ACUAGYR S.A. E.S.P. hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, ACUAGYR S.A. E.S.P. está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

El Término para resolver la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata por parte de ACUAGYR S.A. E.S.P. será dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguiente a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado.

4. Características de las acometidas domiciliarias de acueducto y domiciliarias de alcantarillado.

4.1 Régimen de las acometidas domiciliarias de acueducto. ACUAGYR S.A. E.S.P. establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto, conforme a lo establecido en las "Normas y



Especificaciones Generales para acometidas de ACUAGYR S.A. E.S.P.". Los diseños se realizarán con base en el RAS y la NTC 1500 Código Colombiano de Fontanería vigente. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del USUARIO cuando se construya por primera vez. También estará a cargo del USUARIO la reposición de la acometida salvo que la misma se encuentre en período de garantía. En el caso que EL USUARIO requiera acometidas de diámetros mayores a los establecidos anteriormente, el respectivo diseño deberá ser revisado, analizado y aprobado por ACUAGYR S.A. E.S.P., quien emitirá el concepto que regulará y definirá las especificaciones que deberá cumplir esta acometida en particular.

Los USUARIOS deberán comunicar a ACUAGYR S.A. E.S.P., cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran.

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

Todo usuario que requiera el reemplazo de algún accesorio de la acometida podrá solicitarlo a ACUAGYR S.A. E.S.P., quien procederá a su reemplazo trasladando los respectivos costos al solicitante.

En caso de demolición del inmueble, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de acueducto del inmueble.

4.2 Régimen de las acometidas domiciliarias de alcantarillado. ACUAGYR S.A. E.S.P. establecerá las especificaciones de las acometidas de alcantarillado, conforme a lo establecido en la normatividad técnica vigente y el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de tuberías, cajas, equipos y demás elementos que constituyan la acometida de alcantarillado estará a cargo del usuario o suscriptor cuando se construya por primera vez.

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

En caso de demolición del inmueble, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá dar por terminado el contrato y como consecuencia procederá a realizar la clausura de las acometidas de alcantarillado pluvial y sanitario del inmueble.

4.3 Unidad de la acometida domiciliar de acueducto y alcantarillado por suscriptor y/o usuario. ACUAGYR S.A. E.S.P. sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y/o alcantarillado por unidad habitacional o unidad no habitacional, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario.

Para los usuarios temporales, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá exigir una ubicación fija y visible de una caja o cajilla para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

4.4 Cambio de localización del medidor y de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado. Es atribución exclusiva de ACUAGYR S.A. E.S.P., realizar cambios en la localización de los medidores, de las acometidas y en el diámetro de las mismas, así como efectuar las independizaciones del caso. El pago de los costos que se generen, estarán a cargo del usuario o suscriptor.

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

Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de la(s) acometida(s), el USUARIO deberá informar a ACUAGYR S.A. 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 USUARIO sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

4.5 Reparación o reposición de acometidas de acueducto y alcantarillado. El costo de reparación o reposición de las acometidas estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía. En los casos en los que el usuario lo solicite, o cuando por la gravedad del daño en la acometida (afectación de la vía pública o de terceros), se deba realizar una reparación urgente, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá prestar este servicio. Los costos que esta intervención genere serán asumidos por el usuario acorde con las tarifas de costos vigentes establecidas por ACUAGYR S.A. E.S.P. para este servicio, cuyo cobro se hará conjuntamente con la facturación de la prestación del servicio.

5. Medición

5.1 Medición. El consumo por el servicio de acueducto, será objeto de medición por parte de ACUAGYR S.A. E.S.P., mediante sistemas técnicos que permitan una adecuada contabilización del servicio suministrado. ACUAGYR S.A. E.S.P. determinará el sitio de instalación del medidor.

5.2 Características técnicas de los medidores. Los medidores de agua potable y de abastecimientos propios deberán cumplir con las características técnicas, conforme a lo establecido en las especificaciones técnicas de la Norma de Medidores vigente de ACUAGYR S.A. E.S.P. (Consultar página web: <http://www.acuagyr.com>) y, al ser instalados deberán contar con el respectivo certificado de calibración emitido por un laboratorio debidamente acreditado.

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

En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, cuando



no hay cuenta de servicios generales, el consumo de las áreas comunes se determinará por la diferencia entre el medidor general o totalizador y la sumatoria de los medidores individuales; su cobro se hará efectivo en la factura expedida cada vigencia al edificio o unidad inmobiliaria cerrada respectiva.

5.4 Instalación de medidores. El USUARIO es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las especificaciones técnicas definidas por ACUAGYR S.A. E.S.P., no obstante, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá suministrar el medidor si el USUARIO así lo solicita.

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

Los medidores de diámetro igual o superior a 1 ½ pulgada y que se encuentren instalados, podrán ser objeto de reparaciones y calibración por parte de ACUAGYR S.A. E.S.P. o el usuario.

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

Con el fin de proceder a la normalización del servicio de aquellos usuarios que no poseen medidor, ACUAGYR S.A. E.S.P. notificará al usuario que cuenta con un periodo de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido o en su defecto, ACUAGYR S.A. E.S.P. instalará uno cuyo valor procederá a cobrar vía factura, de acuerdo con las políticas de financiación definidas para cada caso.

6. Continuidad y calidad del servicio

ACUAGYR S.A. E.S.P. garantizará las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

6.1 Continuidad en la prestación del servicio. ACUAGYR S.A. E.S.P. prestará el servicio de acueducto y alcantarillado en forma permanente durante las veinticuatro (24) horas diarias todos los días de la semana, salvo en los siguientes casos, en donde podrán existir interrupciones temporales del servicio:

- Reparación de daños o imprevistos sobre la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.
- Ejecución de mantenimientos programados a la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado. Ejecución de obras programadas que modifiquen y optimicen la topología de las redes.
- Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.



- Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.
- Pruebas de optimización y sectorización.
- Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los usuarios y/o suscriptores.
- Cualquier evento que vulnere la infraestructura de ACUAGYR S.A. E.S.P..
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Quando se requiera la intervención de una red de acueducto o una red de alcantarillado, por falla en el servicio o por fuga de agua, es atribución exclusiva de ACUAGYR S.A. E.S.P. o de quien ella delegue oficialmente realizar el mantenimiento, reparación o reposición de la misma o a quien ésta delegue.

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

Manejo de contingencias: ACUAGYR S.A. E.S.P. está obligada a dar aviso a través de medios masivos de comunicación para todos aquellos eventos o actividades susceptibles de ser programadas, que impliquen la suspensión de los servicios.

ACUAGYR S.A. E.S.P. está obligada a mitigar el efecto de todas las suspensiones producto de eventos o actividades imprevistas y programadas que superen las cuarenta y ocho (48) horas, mediante el empleo de carro-tanques o medios de suministro alternativos. Para el caso de suspensiones de los servicios de alcantarillado se podrán implementar alternativas que garanticen el flujo permanente de las aguas residuales sin afectar la salud de las personas o usuarios o suscriptores de los servicios.

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

PARAGRAFO: En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal y en algunas zonas rurales de Girardot y Ricaurte el servicio de acueducto y alcantarillado se presta de acuerdo con las posibilidades técnicas existentes, así:

A.- En algunos camellones ubicados en la parte alta de la vereda Guabinal del Municipio de Girardot el servicio de acueducto se prestará en forma sectorizada. Es decir, en dichos camellones el servicio de acueducto se prestará día de por medio.

B.- En algunos camellones ubicados en la parte alta de las veredas de Manuel Norte y Manuel Sur del Municipio de Ricaurte el servicio de acueducto se prestará en forma

sectorizada. Es decir, en dichos camellones el servicio de acueducto se prestará día de por medio.

6.2 Presión

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

La presión del servicio se puede ver afectada por las siguientes causales fortuitas, no imputables a deficiencias de operación de ACUAGYR S.A. E.S.P.:

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

Para los casos anteriores, ACUAGYR S.A. E.S.P. propenderá por efectuar una rápida solución o mitigación de su ocurrencia.

Toda acometida o totalizadora deberá ser diseñada o dimensionada en una condición de presión disponible en la red de acueducto de quince (15) metros columna de agua (mca).

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

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

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

6.3 Caudal

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

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

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

Los sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial se dimensionan para recoger y transportar los caudales demandados por los USUARIOS, aplicando consumos promedios históricos y metodologías universales. Para sistemas de alcantarillado pluvial se utilizan igualmente metodologías internacionales que tienen en cuenta las condiciones físicas, topográficas, ambientales y urbanísticas previstas en los desarrollos urbanos y rurales que conforman las cuencas y áreas de drenaje.

6.4 Calidad física, química y bacteriológica del agua.

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

La calidad del agua en la red oficial de acueducto se puede ver afectada por las siguientes causales no imputables a deficiencias de operación de ACUAGYR S.A. E.S.P.:

- Presencia de daños o escapes en la red de acueducto y su posterior reparación.

- Trabajos para la optimización o expansión de la red de acueducto.
- Ejecución de mantenimientos y lavados de redes y conducciones.
- Conexiones fraudulentas para abastecimiento de usuarios o suscriptores no residenciales.
- Cambios de operación para manejo de contingencias o implementación de alternativas de servicio.
- Daños o actividades generadas u ocasionados por terceros.

Manejo de contingencias relativas a la calidad del agua.

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

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

7. Control de vertimientos a la red de alcantarillado

7.1 Ámbito de aplicación

A través de las presentes normas se pretende:

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

7.2 Obligatoriedad

El numeral 7 del presente anexo técnico es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios del sistema de alcantarillado de ACUAGYR S.A. E.S.P., en todos los elementos que integran la infraestructura del sistema de saneamiento, incluyendo las redes de alcantarillado, los colectores e interceptores generales y los sistemas de tratamiento actuales y futuros, así como la ampliación de los elementos mencionados, en concordancia con el Decreto 1076 de 2015 o normas que lo adicionen, modifiquen, sustituyan o reglamenten.

7.3 Disposiciones generales

Los sistemas de alcantarillado sanitario se diseñan y se construyen para recoger y transportar aguas residuales domésticas ARD y no domésticas – ARnD, cuyas concentraciones máximas de sustancias químicas están definidas en la Resolución 0631 de 2015.

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

Particularmente el USUARIO deberá evitar las siguientes acciones:

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



7.4 Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales

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

De acuerdo con el tipo de actividad productiva que desarrolla el USUARIO con vertimientos no domésticos (ARnD) deberán contar con sistemas, obras y procedimientos mínimos específicos que les permitan efectuar un proceso previo de depuración o tratamiento para eliminar las concentraciones de partículas o sustancias que superen los límites máximos de concentración definidos, con el fin de cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 (el cual fue compilado en el Decretó Único Ambiental 1076 de 2015), y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o la normatividad que los modifique, adicione o sustituya.

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

Los usuarios que descargan aguas residuales no domésticas - ARnD, deberán presentar a ACUAGYR S.A. E.S.P. de manera anual y preferiblemente antes de finalizar cada año, el estudio de la caracterización de sus vertimientos, mientras el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible expide el Protocolo con la frecuencia de Monitoreo de los Vertimientos en Aguas Superficiales y Subterráneas.

Para verificar las concentraciones de las descargas a los sistemas de alcantarillado, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá realizar muestreos especiales para confirmar la calidad de los vertimientos, de tal forma que los mismos se ajusten a los estándares y concentraciones máximas permitidas, lo cual no exime al USUARIO de la obligatoriedad de efectuar y presentar el estudio de caracterización de sus ARnD.

Toda descarga al sistema de alcantarillado debe cumplir en todo momento con las características establecidas en la normatividad ambiental vigente. Cuando los USUARIOS, aun cumpliendo con la norma de vertimientos, produzcan cargas que superen los criterios de calidad para el uso asignado al cuerpo receptor, ACUAGYR S.A. E.S.P. podrá solicitar a la Autoridad Ambiental la exigencia de valores más restrictivos en el vertimiento, en aplicación del principio de rigor subsidiario.

Cuando quiera que ACUAGYR S.A. E.S.P. en observancia de lo previsto en la normatividad vigente informe a la autoridad ambiental competente acerca de los vertimientos de sus USUARIOS, podrá

entregarle toda la información que disponga, advirtiéndolo sobre tal circunstancia y dejando constancia escrita del hecho de la advertencia.

Cuando existan sótanos que requieran drenaje de nivel freático mediante bombeo, éste debe llevarse a una caja de aguas lluvias de igual especificación a la definida en la normatividad técnica vigente y sus actualizaciones para descargar a la red pluvial, previa revisión de la capacidad hidráulica de la red de alcantarillado. Así mismo los bajantes de los inmuebles deberán también conectarse a esta caja. En caso de no existir sistema separado, las aguas lluvias deberán entregarse directamente a un cuerpo de agua o en las tuberías del alcantarillado combinado.

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

7.5 Limitaciones de los vertimientos.

Se prohíbe hacer descargas directa o indirectamente al sistema de alcantarillado de vertimientos que no cumplan las normas vigentes y de sustancias o materiales tales como los indicados en la lista siguiente, que afecten la infraestructura física de las obras y de los equipos constituyentes y/o de los sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales y/o la salud de los operarios y/o de los cuerpos de agua receptores:

1. Basuras, escombros o cualquier otra sustancia que constituya un riesgo de obstrucción para el sistema;
2. Cualquier sustancia sólida, líquida o gaseosa combustible, inflamable, explosiva, corrosiva, tóxica o que pueda producir los efectos siguientes: deterioro en las tuberías, peligro de explosión o incendio, olores que ocasionen malestar público, creación de atmósferas molestas o peligrosas que impidan o dificulten los trabajos del personal encargado del funcionamiento de las instalaciones públicas de saneamiento o efectos inhibidores que puedan alterar los procesos biológicos del sistema de tratamiento establecido;
3. Vertimientos líquidos que contengan partículas sólidas que no se dejen arrastrar libremente bajo las condiciones de flujo en el colector o que sean mayores de 5 mm en cualquiera de sus dimensiones;
4. Vertimientos líquidos que contengan sustancias en cantidades que puedan provocar obstrucción del flujo en los colectores, o interferir con la operación normal de cualquier parte del sistema de alcantarillado, tales como: materiales fibrosos, cerdas, fibras de industria textil, piedra pómez, cenizas, escoria, arena, huesos, lodo, sedimentos, paja, viruta, chatarra, vidrio, trapos, plumas, brea, plásticos, madera, carne, vísceras, sangre, cal, residuos químicos o de pintura, desecho de fábricas de conservas, papel, cartón y material extraído durante la limpieza y mantenimiento de instalaciones internas o redes de alcantarillado público o privado o plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas o industriales;

5. Cualquier gas u otra sustancia que por sí misma o por interacción con otros desechos, impida un acceso seguro al alcantarillado, para efectos de inspección, mantenimiento, reparación o cualquier otra actividad necesaria;
6. Aceites y grasas flotantes;
7. Vertimientos líquidos que contengan sustancias que se solidifiquen o se tornen apreciablemente viscosas en su curso a través del alcantarillado;
8. Residuos industriales;
9. Desperdicios de obras y de construcciones, tales como lodos de excavación (bentonita), cementos, agregados, arena, ladrillo, hierro y escombros;
10. Vertimiento de agua de enfriamiento;
11. Isótopos radiactivos;
12. Elementos o compuestos provenientes de carrotanques, carros de bombas de lavado, contenedores o cualquier otro tipo de recipiente. Bajo circunstancias especiales, ACUAGYR S.A. E.S.P. puede permitir este tipo de descarga en el sistema de alcantarillado público, en sitios especialmente designados y previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional.
13. Residuos que sean de peligro especial por sus características patógenas, como los provenientes de centros hospitalarios, laboratorios clínicos u otros;
14. Todo vertimiento de aceites usados, esto es, aceites industriales lubricantes con base mineral o sintética que se hayan vuelto inadecuados para el uso que se les hubiere asignado inicialmente. Se trata de aceites usados, tales como aceites minerales lubricantes o provenientes de motores de combustión, turbinas o sistemas hidráulicos;
15. Materias que tengan o adquieran propiedades corrosivas capaces de deteriorar la infraestructura del alcantarillado o perjudicar al personal encargado de las instalaciones públicas de saneamiento;
16. Queda prohibido el vertimiento a la red tanto por parte de las industrias farmacéuticas como de los centros sanitarios de los fármacos obsoletos o caducados;
17. Suero lácteo producido en industrias queseras o industrias de productos derivados de la leche;
18. Residuos de origen pecuario;
19. Caudales pico que puedan colapsar el funcionamiento del alcantarillado.
20. Sustancias y materiales tóxicos y peligrosos, tales como metales pesados.

La lista aquí establecida a manera enunciativa será revisada y ampliada periódicamente por parte de ACUAGYR S.A. E.S.P. y no se considera taxativa, manteniendo siempre el cumplimiento de la

normatividad del Decreto 3930 de 2010 y la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o las que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

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

7.6 Sistemas de emergencia.

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

Se deberá hacer en forma personal o telefónica la notificación de descargas accidentales, indicando la información relacionada con: identificación de ACUAGYR S.A. E.S.P., lugar de la descarga, tipo de desecho, concentración del mismo, volumen y las medidas correctivas aplicadas inicialmente, sin que esta notificación a ACUAGYR S.A. E.S.P. sustituya la obligación de dar aviso simultáneo a las autoridades sanitarias y ambientales competentes.

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

7.7 De la inspección y vigilancia

Sin perjuicio de lo dispuesto por la autoridad ambiental o de salud, para los efectos de su control, los USUARIOS no domésticos del sistema de alcantarillado deberán permitir y facilitar la toma de muestras de sus vertimientos, para efectos de lo determinado por el numeral 7 del presente anexo.

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

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