

**CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO  
DE LA VEREDA PALACIO DEL MUNICIPIO DE SUTATAUSA CUNDINAMARCA PARA LA  
PRESTACIÓN DE ACUEDUCTO**

El Representante Legal de la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda de Palacio, en uso de sus atribuciones legales de la Ley 142 de 1994 y demás normas vigentes y

**CONSIDERANDO**

1. Que los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben establecer un contrato de servicio público, conforme al Título VIII de la Ley 142 de 1994.
2. Que la Asociación de usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio elaboró el Contrato de Servicio Público – CSP para el servicio de acueducto de acuerdo a la Resoluciones CRA 375 de 2006 y 457 de 2008.
3. Que en mérito de lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO.** Establecer el Contrato de Servicio Público para el servicio de acueducto que regirá en adelante las relaciones entre los suscriptores y/o usuarios y la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio, en uso de sus atribuciones legales de la Ley 142 de 1994 y demás normas vigentes y el cual regirá por las siguientes cláusulas:

**Capítulo I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO:** El contrato tiene por objeto que **ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DE LA VEREDA PALACIO**, en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de acueducto, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble rural, dentro de la zona en la que la persona prestadora presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinara de conformidad con la normatividad vigente (Vereda Palacio y un pequeño sector de la Vereda Santa Barbara, hasta la cota de servicio.).

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional. .
2. **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3. **Desviaciones Significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados

con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, serán mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 metros cúbicos. En caso de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

4. **Factura de Servicios Públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
5. **Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
6. **Reconexión:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le habían sido cortados.
7. **Reinstalación.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.
8. **Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
9. **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 suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
10. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
11. **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
12. **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1077 de 2015, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
13. **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último usuario con el término consumidor.

**CLAUSULA TERCERA.- PARTES:** Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los suscriptores o usuarios.

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

**CLAUSULA QUINTA. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:** El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

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

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

**CLAUSULA SEPTIMA.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público domiciliario de acueducto y, por lo tanto, a tener como suscriptor o usuario, cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

**CLAUSULA OCTAVA- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en la sede Administrativa de la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio, ubicada en la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permiten identificar al suscriptor o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor o usuario a la cual pertenece.

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

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

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

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

**CLAUSULA NOVENA.- PERFECCIONAMIENTO.** El CSP se perfecciona cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la persona prestadora. Del mismo

modo se entenderá celebrado el CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CSP.

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

**CLAUSULA DECIMA. PUBLICIDAD:** El contrato será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

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

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

**Parágrafo 2.** En todo caso, del presente CSP nos e derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

## CAPÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

**CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentra contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o, en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal de precio que se cobre al suscriptor o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las

facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.

5. Permitir al suscriptor o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Ayudar al suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 2.3.1.3.2.4.18. del Decreto 1077 de 2015
8. Al momento de preparar las facturas, investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecidos en la Ley 142 de 1994 y de más normas reglamentarias y regulatorias.
10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios, a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP.  
  
Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.
12. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar las campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas, y equipos de medición suministrados por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en el Artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.
14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control la persona prestadora.
15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrán ser inferior a tres (3) años.
17. Devolver al usuario o suscriptor el medidor y demás equipo retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La persona prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en el presente CSP.
20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar subsidios de acuerdo con la Ley.
26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de la visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

31. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la persona prestadora.

**CLAUSULA DECIMA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/ O USUARIO:** Sin perjuicio de las aquellas contenidas en el presente CSP y en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes por conexión, cuando a ello hubiere lugar,
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el usuario deberá informar de tal hecho en la Oficina de la persona prestadora.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
8. Permitir la suspensión del servicio, si la misma se realiza de conformidad con la normatividad vigente.
9. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
10. En el caso de suscriptores o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en el evento de establecer compromisos de pago a suscriptores o usuarios morosos o por medio de planes de alivio autorizados por la persona prestadora cuando se tiene el objetivo de normalizar las cuentas.
11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste deberá eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión, o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas de suspensión, corte e intereses moratorios previstas en la cláusula 27 del presente contrato.
12. Permitir a la persona prestadora el cambio de acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición

deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor o usuario de manera escrita sobre el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.

14. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
15. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual, y a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante ésta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual, y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales, y especiales que conforman la edificación.
16. Vincularse al servicio de acueducto, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del Artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
17. Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la persona prestadora lo solicite, dentro de un término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.
18. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio son el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

**CLAUSULA DECIMA TERCERA.- DERECHOS DE LAS PARTES:** Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores o usuarios y la persona prestadora, además de los que se desprendan de este contrato, los que se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015 y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifique, adicione o subroguen.

**CLAUSULA DECIMA CUARTA. DERECHOS LA PERSONA PRESTADORA:** Constituyen derechos la persona prestadora:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar, los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora 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 la Ley 142 de 1994.
5. Imponer las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio de acueducto, conforme a la normatividad vigente.

**CLÁUSULA DECIMA QUINTA.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. A debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios. Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente informado de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar a cobro de más de un cargo fijo para cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
8. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
10. 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.
11. 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.
12. Abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
15. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicio públicos.
16. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.
17. 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.

18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuna señalada en la misma.
21. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, derecho de recibir la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
22. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte del personal técnico.
23. En los casos de revisión de anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas el usuario 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.
24. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
25. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
26. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
27. A que se afore o se le mida.
28. A que no se le suspenda el servicio, no se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

**Parágrafo.** Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de tres (3) días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

### CAPÍTULO III

#### FACTURACIÓN

**CLAUSULA DECIMA SEXTA. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN:** La factura solo incluirá los valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

**CLAUSULA DECIMA SÉPTIMA: CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS:** La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de **ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DE LA VEREDA PALACIO** con NIT No.800.216.712-6.

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

**Parágrafo.** Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicara el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por cargo fijo, el valor por cargo de consumo.

**CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS:** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

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

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

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

**Parágrafo 2.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento

básico. Las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

**CLÁUSULA DECIMA NOVENA. PERÍODO DE FACTURACIÓN:** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentra en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores o usuarios vinculados al contrato con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. La fecha máxima de entrega de la factura será el día quince posterior al mes vencido. Si cercano al día quince no recibiese el suscriptor o usuario la factura deberá acercarse a la Oficina a solicitar un duplicado.

**Parágrafo.** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la persona prestadora podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

**CLAUSULA VIGÉSIMA. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA:** En las zonas rurales en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

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

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

**Parágrafo 1.** En los casos de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo 2.** La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micro medición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la persona prestadora y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

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

## CAPÍTULO IV

### SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

**CLAÚSULA VIGÉSIMA TERCERA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

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

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

**2. Suspensión en interés del servicio:** La persona prestadora podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

- a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
- b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- c. Por orden de autoridad competente.

**3. Suspensión por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

- a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos de facturación cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.
- b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización la persona prestadora.
- c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la persona prestadora.
- d. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin previa autorización la persona prestadora.
- e. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.

- h. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
- i. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad la persona prestadora o de los suscriptores y/o usuarios.
- j. Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la Cláusula Décima Primera (11) del CSP.
- k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes la persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l. Conectar los equipos sin la autorización la persona prestadora a las acometidas externas.
- m. Efectuar sin autorización la persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- n. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- ñ. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor o usuario.
- o. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
- p. Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

**Parágrafo.** En caso de suspensión del servicio, la persona prestadora dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN:** No procederá la suspensión por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la persona prestadora:

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

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN:** Para suspender el servicio, la persona prestadora deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a que haya lugar, de virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.

## CAPÍTULO V

### OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA.- MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS:** La persona prestadora previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas de suspensión, corte e intereses moratorios a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente contrato. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

1. **Incumplimiento de obligaciones pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:
  - a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015.
  - b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015.
  - c. Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.
2. **Incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, habrá lugar a:
  - a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto 1077 de 2015.
  - b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 2.3.1.3.2.6.26 del Decreto 1077 de 2015.

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

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.** Para la imposición de medidas previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- INTERESES DE MORA:** En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación de los servicios objeto de este CSP, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

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

**CLÁUSULA TRIGESIMA. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO:** La persona prestadora podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor, y además que el hecho generador de esa obligación sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

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

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

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

## **CAPÍTULO VI PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS**

**CLÁUSULA TRIGESIMA TERCERA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos.

Las quejas, peticiones y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**CLÁUSULA TRIGESIMA CUARTA. PROCEDENCIA.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones, quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

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

**CLÁUSULA TRIGESIMA QUINTA. REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. En virtud del artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituida por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el peticionario en su solicitud podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

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

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

**CLAUSULA TRIGESIMA SEXTA. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

**CLAUSULA TRIGESIMA SEPTIMA. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para adoptar una decisión de fondo, que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

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

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

**Parágrafo.** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de las

actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**CLAUSULA TRIGESIMA OCTAVA. PETICIONES INCOMPLETAS.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**CLAUSULA TRIGESIMA NOVENA. RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

**CLAUSULA CUADRIGESIMA. RECURSOS.** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentará, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de medidas de suspensión, corte e intereses moratorios que realice la persona prestadora proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la Oficina. El funcionario encargado de resolverlo será el representante legal de la Asociación.
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.
6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.
7. La persona prestadora podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

8. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos.
9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

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

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la persona prestadora reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

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

Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general se comunicarán por cualquier medio hábil.

Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal 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. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.

Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si ésta es escrita.

De acuerdo al Artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

Para citaciones para notificación personal, si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente (Artículo 68 de la Ley 1437 de 2011).

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días (Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011).

**Parágrafo.** La persona prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

## **CAPÍTULO VII MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**CLAÚSULA CUADRAGESIMA TERCERA. MODIFICACIONES:** El CSP podrá ser modificado en los siguientes eventos:

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

**Parágrafo.** Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte la persona prestadora dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

**CLÁUSULA CUADRIGESIMA CUARTA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuario, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicita la persona prestadora, si el suscriptor o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato, 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 la Oficina; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2. **Por incumplimiento del contrato** por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afectan gravemente a la persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la persona prestadora o a terceros las siguientes:
  - a. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.
  - b. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la Cláusula Vigésima Tercera dentro de un periodo de dos (2) años.
3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.
4. Por suspensión del servicio por un periodo continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte la persona prestadora.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

**Parágrafo.** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando la persona prestadora:

- a. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- b. Entregue de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor o usuario duplicado de la misma, no se le haya enviado.
- c. No factura el servicio prestado.

Si la persona prestadora procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

## CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

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

Sin perjuicio de lo anterior, 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 éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

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

**CLÁUSULA CUADRIGESIMA SEXTA. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior el suscriptor o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la persona prestadora construya la redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**CLÁUSULA CUADRIGESIMA SEPTIMA. ACUERDOS ESPECIALES.** El suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso.

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

**CLAUSULA CUADRIGESIMA OCTAVA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean parte en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

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

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

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

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

**CLAUSULA CUADRIGESIMA NOVENA. ANEXO TÉCNICO.-** Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el anexo de condiciones técnicas del servicio de acueducto, el cual contiene:

1. La zona del área de prestación el cual se limita a la zona rural de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa que a continuación se describe con sus respectivos sectores: Vereda Palacio y un pequeño sector de la Vereda Santa Barbara, hasta la cota de servicio.
2. Las condiciones técnicas que deben tener los inmuebles para la prestación del servicio de acueducto, son:
  - 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 requeridas para adelantar las redes locales y 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 Artículo 2.3.1.3.2.1.3 del Decreto 1077 de 2.015.
  - 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 existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
  - f. Los usuarios dentro del proyecto hidráulico de cada vivienda deberán contar con un almacenamiento mínimo de 1.000 litros, en caso de ausencia del servicio con el fin de garantizar la reserva cuando haya suspensiones por mantenimiento o daños. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
  - g. En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas de almacenamiento y bombeo necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.
  - h. Los usuarios dentro del proyecto hidráulico de cada vivienda deberán contar con un almacenamiento mínimo de 1.000 litros, en caso de ausencia del servicio con el fin de garantizar la reserva cuando haya suspensiones por mantenimiento o daños.
3. **Termino para resolver la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata.**

De acuerdo con el Artículo 2.3.1.2.5 del Decreto 1077 de 2015, la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda de Palacio deberá decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata del servicio de acueducto, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso el suscriptor ante la falta de respuesta podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición.

De acuerdo con el Artículo 2.3.1.2.6. del Decreto 1077 de 2015, la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda de Palacio tiene la obligación de suministrar efectivamente el servicio de acueducto a los predios que cuenten con licencia de construcción. Para tal efecto, atenderá las disposiciones de ordenamiento territorial y adecuar el sistema de prestación a las densidades, aprovechamientos urbanísticos y usos definidos por las normas urbanísticas vigentes, sin que en ningún caso puedan trasladar dicha responsabilidad a los titulares de las licencias de construcción mediante la exigencia de requisitos no previstos en la Ley. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario al prestador, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

De acuerdo con el Artículo 2.3.1.2.7 del Decreto 1077 de 2015, en caso de que se comunique al peticionario la no disponibilidad inmediata del servicio, se remitirá dentro de los cinco (5) días siguientes a su negativa, copia de la misma comunicación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando los análisis que sustenten tal decisión y demás soportes.

La negativa del Acueducto a otorgar la viabilidad y disponibilidad inmediata deberá ser motivada desde el punto de vista técnico, jurídico y económico, y soportada debidamente con los documentos respectivos, teniendo en cuenta dentro de los elementos de análisis, lo contenido en el plan de obras e inversiones y los planes de ordenamiento territorial.

En el evento en que la Superintendencia de Servicios Públicos no encuentre portados los argumentos como prestador del servicio de acueducto para la negativa de la disponibilidad inmediata de servicio, en el acto administrativo que así lo establezca, ordenará al prestador el otorgamiento de dicha viabilidad y disponibilidad. En caso que se incumpla con el otorgamiento de la viabilidad y disponibilidad, el expediente se remitirá al funcionario competente de la SSPD para efectos de que imponga las sanciones a que haya lugar.

En caso de que la Superintendencia de Servicios Públicos encuentre probados los argumentos del acueducto, así deberá consignarlo en el respectivo acto administrativo, el cual deberá ser comunicado al solicitante y al prestador para los efectos establecidos en el Artículo de la Ley 1537 de 2012, así como para dar cumplimiento a la inversiones previstas en materia de servicios públicos en los programas de ejecución de los planes de ordenamiento territorial.

La actuación que adelante la Superintendencia de Servicios Públicos, se surtirá de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De acuerdo con el Artículo 2.3.1.2.8 del Decreto 1077 de 2015, el estudio que adelante la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda de Palacio con el fin de resolver una solicitud de disponibilidad inmediata de servicios, deberá ceñirse a determinar si cuenta o no con capacidad para atender las demandas asociadas a las solicitudes del servicio de acueducto.

En los reglamentos técnicos u operativos que expidan la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda de Palacio no se podrán incluir requisitos, exigencias o estudios adicionales a los establecidos en la normatividad expedida por el Gobierno Nacional. En el evento de existir cualquier discrepancia se dará aplicación estricta de lo contemplado en el Decreto 1077 de 2015.

Tampoco podrá solicitarse, en los casos de proyectos con licencia de construcción vigente, la reposición, adecuación o construcción de redes, o la presentación de estudios, alternativas técnicas para la prestación del servicio de acueducto.

La violación a lo establecido en el Artículo 2.3.1.2.8 del Decreto 1077 de 2015, dará lugar a que la Superintendencia de Servicios Públicos adelante las actuaciones correspondientes dentro del marco de sus competencias, e imponga las sanciones a que haya lugar.

#### 4. Características mínimas de las acometidas y de los instrumentos de mediciones:

De acuerdo del Artículo 2.3.1.3.2.3.8 del Decreto 1077 de 2015, la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda de Palacio establece las especificaciones de las acometidas de acueducto, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua potable y saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estará a cargo del suscriptor cuando se construya por primera vez.

De acuerdo con el párrafo del Artículo mencionado, los suscriptores deberán comunicar a la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda de Palacio, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación del mismo y determine las modificaciones hidráulicas que se requieran.

Los medidores o contadores serán del tipo volumétrico ½" hasta 1 1/2", en caso de diámetros mayores serán macromedidores de chorro continuo o tipo Woltman con su respectivo filtro en Y para evitar inconvenientes en la medición por material sólido. Cuando el diámetro sea mayor a 4" éste será de tipo electromagnético de área total. A continuación se describen los medidores según su clase, características técnicas y estrato a utilizar hasta 1 ½" y los restantes según características del mercado.

DESCRIPCIÓN	CLASE B	CLASE C
Designación	BN 1.5	CN 1.5
Valor Max Escala	0.0002	0.0001
Q min	30 l/h	15 l/s
Q transición	120 l/h	22.5 l/h
Q máximo	3000 l/h	3000 l/h
Q permanente	1500 l/h	1500 l/h
Presión Hidrostática	1 bar	1 bar
Error a Q min	+5%	+5%
Error a Q transición	+2 %	+2%
Error a Qmax	+5%	+5%
Indicador	99999 m3	9999 m3
Indicador (calibración)	3 dígitos	4 dígitos

Los medidores clase B serán utilizados para los estratos 1, 2 y 3 y el Clase C para el estrato 4, comercial, industrial y oficial.

El diámetro mínimo de la acometida que la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda de Palacio garantiza para el servicio de acueducto es de ½". El tipo de tubería de acueducto disponible por parte de la persona prestadora marcarán la pauta del material y accesorios a utilizar cumpliendo con las normas técnicas de fabricación y calidad; es claro que para el caso de acometidas de acueducto se deberá utilizar únicamente materiales de naturaleza plástico como son el PVC y el polietileno de alta densidad.

Tanto para acometidas como para contadores o medidores el suministro puede ser tanto de parte del usuario o de parte de la persona prestadora, el cual lo financiará lo suministrado en un tiempo que deberá ser por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al usuario de pactar por un periodo más corto; en caso que el usuario suministre los materiales, estos se descontarán del valor

de la conexión según los precios establecidos por la persona prestadora dejando claro que el mismo no realiza acometidas de alcantarillado y éstas corren por cuenta del usuario.

Cuando el medidor sea suministrado por la persona prestadora la garantía mínima será de tres (3) años por cualquier defecto de fabricación sin que el usuario tenga que asumir costos adicionales; en caso contrario, si el medidor es suministrado por el usuario este será respaldado por los correspondientes certificados de fabricación y calibración establecidos por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y de un laboratorio de medidores.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía de tres (3) años.

La persona prestadora verificará el adecuado funcionamiento de los medidores, en los casos en que el reporte de lectura presente desviaciones significativas.

El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por la persona prestadora cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo. Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando éstas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos.

Solo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de la persona prestadora, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

La persona prestadora efectuará directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias de acuerdo con la normatividad vigente.

La persona prestadora adopta un Sistema de Información que permite llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En el sistema de información del catastro de medidores se deja constancia de las acciones previstas de actualización.

Al instalar un equipo de medida, éste deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), en donde consten los resultados de la calibración.

Solo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de la persona prestadora, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

Cuando se retiren temporalmente los medidores para verificar sus estado, en los términos del Artículo 145 de la Ley 142 de 1.994, se advertirá al suscriptor del derecho consagrado de solicitar asesoría técnica (de acuerdo al Artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2.006) y se le prevendrá sobre la facultad de la persona prestadora, consagrada con el Artículo 144 de la misma Ley, de reemplazar o reparar los medidores cuando el suscriptor o usuario no tome las acciones necesarias para el efecto durante un periodo de facturación. De igual forma se procederá cuando se instale un medidor provisional como consecuencia del retiro del permanente.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del Artículo 146 de la ley 142 de 1.994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1.994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que la persona prestadora hubiese tomado las medidas allí establecidas, tal situación se considerará falta de medición por omisión del prestador.

Cuando se necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor.o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de que el usuario puede tomar la decisión de realizarlo. Una vez se lleve a cabo la operación se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la persona prestadora dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la persona prestadora.

En todo caso, la persona prestadora deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye la necesidad de reemplazar el medidor, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado del laboratorio que lo hubiere revisado.

Cuando se concluya la necesidad de reparar el medidor, se comunicará tal situación al suscriptor o usuario con la certificación correspondiente y se le dará la oportunidad de repararlo. Si la reparación la realiza alguien diferente de la persona prestadora, una vez reparado, el suscriptor deberá enviarlo a éste, para que a cargo del suscriptor o usuario, lo calibre y proceda a instalarlo.

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

Una vez vencidos los términos dado por la Ley 142 de 1994, de reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, la persona prestadora tomará las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

Sobre los medidores de acuerdo al Artículo 2.3.1.3.2.3.11 del Decreto 1077 de 2015, los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La persona prestadora podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, 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 a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De acuerdo del Artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015, sobre la obligatoriedad de los medidores de acueducto señala que de ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la persona prestadora de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o con dominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La persona prestadora determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

La persona prestadora debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser 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 acueducto.

Para los usuarios temporales, la persona Prestadora podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control..

La persona prestadora dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible.

En el Artículo 2.3.1.3.2.3.13 del Decreto 1077 de 2015 de los medidores generales o de control indica que en el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

De acuerdo con el Artículo 2.3.1.3.2.3.14 de Decreto 1077 de 2015, sobre los medidores para grandes consumidores no residenciales, éstos deberán instalar equipos de medición de acuerdo a los lineamientos que expedida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la entidad prestadora de los servicios públicos la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por la entidad prestadora de los servicios públicos para la instalación de los mismos (Artículo 2.3.1.3.2.3.15 del Decreto 1077 de 2015). En el párrafo del Artículo 18 señala que la persona prestadora, podrá autorizar la independización del servicio en el caso de que la mayoría de los copropietarios la solicite, previo un acuerdo de pago de los saldos vigentes a la fecha de la independización y la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas.

De acuerdo al Artículo 2.3.1.3.2.3.16 del Decreto 1077 de 2015 sobre cambio de medidor la persona Prestadora, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la persona prestadora, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente.

En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.

Para el mantenimiento de las acometidas y medidores (Artículo 2.3.1.3.2.3.17 del Decreto 1077 de 2015), en ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del Artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

De acuerdo al Artículo 2.3.1.3.2.3.8 del Decreto 1077 de 2015 sobre el Régimen de Acometidas, la persona prestadora establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

De acuerdo al Parágrafo del Artículo 2.3.1.3.2.3.8 del Decreto 1077 de 2015 los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la persona prestadora 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.

Para la unidad de acometida por usuario (Artículo 2.3.1.3.2.3.9 del Decreto 1077 de 2015), la persona prestadora sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La persona prestadora podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Para el cambio de localización de la acometida (Artículo 2.3.1.3.2.3.10 del Decreto 1077 de 2015), es atribución exclusiva de la persona Prestadora, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario. Cuando, por reconstrucción o modificación de un inmueble, se dificulte la identificación del sitio de entrada de la acometida, el suscriptor o usuario deberá informar a la persona Prestadora, dentro de los treinta (30) días siguientes, para que se ejecuten con cargo al usuario, los cambios del caso. En esta circunstancia cuando el suscriptor o usuario sea diferente al propietario del inmueble se registrará por lo dispuesto en el Código Civil.

Cuando por división del inmueble, alguna de sus partes que goce del servicio de acueducto, pase a dominio de otra persona; deberá hacerse constar en la respectiva escritura cuál porción se reserva el derecho al servicio. Si no lo hiciera así, el derecho al servicio quedará asignado a aquella sección del inmueble por donde se encuentre instalada la acometida.

El suscriptor tiene derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones (Artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2.006), en los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la persona prestadora, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría 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. Del concepto del técnico particular, deben dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, la persona prestadora deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la persona prestadora, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el periodo de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el Artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2.006 sin que el suscriptor o usuario haga uso de sus derecho de contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario. Si este último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 4º del Artículo 13 de la Resolución CRA 413 de 2.006, que señala que si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la persona prestadora dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la persona prestadora.

**5. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio que la persona prestadora garantiza son:**

Los niveles de calidad están establecidos por el Decreto 1575 de 2.007 donde la persona prestadora garantiza el cumplimiento de los mismos tomando y haciendo los análisis mínimos tanto fisicoquímicos como bacteriológicos de acuerdo con el Acta de Concertación de puntos de muestra con la Dirección de Salud Pública de la Gobernación de Cundinamarca. La persona prestadora dará cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2.007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y el Ministerio de Protección Social, y que de no cumplir con lo dispuesto en las normas mencionadas las tarifas cobradas no podrán contener valores referentes a potabilización del agua.

En cuanto a la continuidad la persona prestadora prestará el servicio durante las veinticuatro (24) horas del día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito, que imposibiliten el servicio o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas,

en las cuales la persona prestadora especificará la frecuencia con la que prestará el servicio y todo lo que hace referencia a la Ley 142 de 1994 y la legislación vigente.

El servicio de acueducto se prestará con presión mínima establecida en la legislación vigente RAS 2000 en los artículos 11 y 82 de la Resolución 1096 de 2.000 de nivel de complejidad medio de presión mínima de 98.1 kpa y 10 metros, para lo concerniente a continuidad y uniformidad del servicio, evitando fluctuaciones de presión, calidad y continuidad, salvo que las condiciones técnicas lo exijan.

La persona prestadora se hará responsable en las mejoras tanto de continuidad como en presión, con el fin de satisfacer lo antes planteado.

La persona prestadora efectuará oportunamente las labores de mantenimiento tanto en redes de acueducto a su cargo, garantizando calidad, continuidad y presión.

Como Plan de Contingencia con apoyo de la persona prestadora se suministrará agua por carrotanques de prestadores de municipios vecinos y la declaración de emergencia en el Comité Local de Prevención y Atención de Desastres – CLOPAD para declararla y cumplir con los requerimientos de entidades a nivel departamental y nacional para la obtención de recursos.

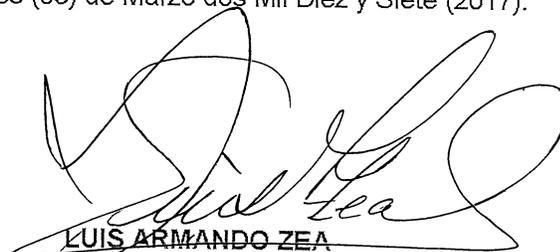
Si se presenta una situación grave se declara la urgencia manifiesta. La maquinaria y el personal de la persona prestadora se asignarán para apoyo de las obras necesarias para superar la emergencia.

**Parágrafo 1.** La persona prestadora podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

**Parágrafo 2.** El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo la persona prestadora.

**Artículo 2º.** Establecer los mecanismos necesarios para difundir ampliamente dentro de la comunidad de usuarios, el Contrato de Servicio Público e implementar su entrega a los usuarios que lo soliciten.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de LA ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DE LA VEREDA PALACIO del Municipio de Sutatausa – Cundinamarca, el tres (03) de Marzo dos Mil Diez y Siete (2017).



LUIS ARMANDO ZEA  
Representante Legal