

**CLAUSULADO DEL MODELO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO  
PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO RESIDUAL DE BUENEVENTURA-VALLE DEL  
CAUCA.**

**CAPITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**CLÁUSULA 1.- OBJETO.** El Contrato tiene por objeto que HIDROPACIFICO S.A ESP, en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado residual, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble ubicado en la zona urbana del municipio de Buenaventura y en los corregimientos de Córdoba, Citronela o la Gloria, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente. Este contrato aplica en la zona urbana de Buenaventura que esta determinada dentro del contrato de operación y mantenimiento suscrito con la SAAB, El “POT” PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, excluyendose las zonas a donde por condiciones técnicas y por ausencia de las obras que se contemplan en el plan de obras e inversiones no es posible prestar el servicio de acueducto y alcantarillado residual en concordancia con lo establecido en el Anexo No 1.

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

**1 Contribución de solidaridad.** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional 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 del consumo:** 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 (3) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. 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 del servicio 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 merito ejecutivo, de acuerdo con las normas del decreto 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 de los servicios de acueducto y alcantarillado residual a un inmueble el cual le habían sido cortados.

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

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

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

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

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

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

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

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

**PARAGRAFO.** Adicionalmente se incluyen definiciones contenidas en el Reglamento de Saneamiento Básico RAS y la ley 142 de 1994 así como en el contrato de operación y mantenimiento del sistema de acueducto y alcantarillado del Municipio de Buenaventura consideradas como importantes

**1 Acometida de acueducto:** Derivación de la red local de acueducto servicio público que va desde el collarín y llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.



**2 Acometida de alcantarillado:** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

**3 Fuga Imperceptible:** Volúmen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble, detectable solamente mediante instrumentos apropiados, tales como geofónos.

**4 Medidor:** Medidor: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

**5 Petición :** Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la Persona Prestadora, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato, relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la Persona Prestadora respecto de uno o más suscriptores en particular.

**6 Queja :** Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio de acueducto y alcantarillado residual.

**7 Reclamación :** Es una actuación preliminar mediante la cual la Persona Prestadora revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142/94, en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.

**8 Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Persona Prestadora a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. (Art. 154 Ley 142 de 1994).

**11 Instalación interna de acueducto del inmueble:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

**12 Instalaciones interna de alcantarillado del inmueble:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

**13 Red local:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**14 Saneamiento básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado (Artículo 14.19 Ley 142 de 1994).

**CLÁUSULA 3ª. PARTES.** Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la persona prestadora y los usuarios y/o suscriptores.

**CLAUSULA 4ª. 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 servicio públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de gratizar el pago de las afacturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la ley 820 de 2003.

**CLAUSULA 5ª. REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato de servicios públicos se registrará 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.

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

**CLAUSULA 6ª. VIGENCIA DEL CONTRATO.** El CSP se entiende celebrado por un término de dos (2) años, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causas previstas en este documento y en la ley 142, que no sean contrarias.

**CLÁUSULA 7ª. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR:** La Persona Prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado residual y, por lo tanto, a tener como suscriptor, cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas tercera y quinta de este documento.

**CLÁUSULA 8ª. SOLICITUD DEL SERVICIO.** La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los 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 y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

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 las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

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

**CLÁUSULA 9ª. 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 que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

**CLAUSULA 10ª. PUBLICIDAD.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de los suscriptores y/o usuarios efectivos potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de las copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en un lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer de oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de 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).

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

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

## **CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

**CLÁUSULA 11ª. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** 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 encuentran 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. El pago de los aportes por conexión por parte del suscriptor, lo cual no podrá exceder de treinta (30) días a partir del momento en que la Persona Prestadora le notifica el valor de los mismos, salvo que la Persona Prestadora haya otorgado plazos para amortizar dicho.

3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado. Sin embargo, el suscriptor debe solicitar copia de la misma si no ha recibido su factura de cobro.
7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias
10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión,



reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.

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

13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o contruidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.

14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de 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 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 podrá ser inferior a tres (3) años.

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

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

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

20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código 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 haberse suscrito contrato que contenga área de servicio exclusivo, la persona prestadora se obligará a cumplir con el propósito para el cual ésta ha sido establecida en concordancia con el artículo 40 de la ley 142 de 1994, y a prestar el servicio en el espacio geográfico y en los niveles de calidad determinados en dicho contrato.
23. 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 del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
24. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
25. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
26. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.
27. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
28. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
29. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
30. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
31. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

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

33. Recolectar y transportar en forma permanente los residuos, especialmente líquidos ( Aguas residuales) provenientes del inmueble objeto del servicio por medio de tuberías y conductos legalmente autorizados por la Persona Prestadora; así como realizar la disposición final de los mismos de conformidad con las normas vigentes.

#### **CLÁUSULA 12ª. OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO**

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para 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 públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
7. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.

8. Permitir la suspensión o corte del servicio, si se realizan de conformidad con la normatividad vigente.

9. Solicitar la factura a 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 y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos:

financiación por más de tres (3) cuentas vencidas, equipos de medición, matrículas nuevas, trabajos que por requerimiento en la prestación del servicio deben realizarse pero que se facturan al suscriptor.

11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, éste debe 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 sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.

12. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada 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 o especiales que conforman la edificación.

16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado, es responsabilidad poner en un lugar público y de fácil acceso las cajas de aforo y/o puntos de muestreo para efectuar las caracterizaciones de vertimientos y de medición de los volúmenes de descarga.

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

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

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

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

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

**CLAUSULA 14ª . DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Constituyen derechos de 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 y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor, la persona prestadora del servicio instalará un dispositivo de medición equivalente, carácter provisional, mientras se efectúa la revisión. En caso de no

instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

5. Imponer sanciones por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias en los términos de la cláusula 27 del presente contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado residual, conforme la normatividad vigente.
7. Verificar que los usuarios del servicio de alcantarillado residual cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
8. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente

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

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al 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 de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no éste en forma la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. La libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de mas de un cargo fijo por 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 productos de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado residual, 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. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por la normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
13. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
14. A reclamar en contra el 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 del contrato de los servicios públicos.
16. A ser protegido por el abuso de la 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.  
  
La prestación del servicio se realiza de acuerdo al contenido del Anexo Técnico que hace parte de este documento.
18. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

19. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios.
20. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno.
21. En caso de corte del servicio mediante retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o 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 esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
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 le afore o se mida.
28. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre reinstalación cuando demuestre que se efectuó el pago.

**PARAGRAFO 1.** 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 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar aviso referido el presente párrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.



### **CAPITULO III FACTURACIÓN.**

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

**CLÁUSULA 17ª. CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA.** La factura expedida por la Persona Prestadora, deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos

1. El nombre de la Persona Prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. Nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor cual presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. Dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
4. Estrato socioeconómico, cuando el suscriptor o usuario sea residencial y clase de uso del servicio.
5. Período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de suspensión, corte reconexión y/o reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimensual, y seis periodos, si la facturación es mensual.

11. Valor de los subsidios si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994, y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

12. El Valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.

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

**CLAUSULA 18ª .FACTURACIÓN Y PAGO 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 y en particular los de aseo público y alcantarillado residual, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado residual, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado residual.

**PARAGRAFO 1.** Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado residual, 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.

**PARAGRAFO 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 sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

**CLÁUSULA 19ª. PERÍODO DE FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier día y hora del mes, a cualquier consumidor

permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y 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.

**PARAGRAFO.** 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, ni desvincula al cliente de su responsabilidad de reclamar copia de la misma en caso de que esta no sea entregada en su predio.

**CLÁUSULA 20ª.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección o secuencia del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales, en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes. No será necesario que la persona prestadora del servicio disponga de un soporte de la entrega de la factura.

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

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

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

**PARAGRAFO 2.** En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**PARAGRAFO 3.** 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 22<sup>a</sup>.- 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.

**PARAGRAFO 1.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

**PARAGRAFO 2.** Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP, y en cuanto incluyan sólo valores por servicios de acueducto y alcantarillado residual, deben ser pagadas en forma conjunta; y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas, y en las Corporaciones, Bancos y puntos de pago acreditados para ello.

Todo suscriptor o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada.

## **CAPITULO IV SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO.**

### **CLÁUSULA 23<sup>a</sup>. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

**1. Suspensión de mutuo acuerdo.** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la Persona Prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Persona Prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, la cual esta contenida en la factura o en el medio que considere conveniente la persona prestadora, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

**2. Suspensión en interés del servicio:** Es la suspensión que efectúa la persona prestadora para:

a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

c) Por orden de autoridad competente.

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

a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

- b. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.
- c. Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado residual, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Persona prestadora.
- d. Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de 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 de 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 contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décima primera de este contrato.
- k. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Persona prestadora por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l. Conectar equipos sin la autorización de la Persona prestadora a las acometidas externas.
- m. Efectuar sin autorización de la Persona prestadora una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

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

ñ. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.

o. No permitir el traslado del equipo de medición, la revisión o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

p. Las demás previstas en la Ley 142 de 1.994 y normas concordantes.

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

**CLÁUSULA 24ª.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** No procederá la suspensión del servicio 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 de servicios públicos o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.

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

3. No facturó el servicio prestado.

Si 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 25ª. 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 26ª. REINSTALACION 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 de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

## **CAPITULO V OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO.**

**CLÁUSULA 27<sup>a</sup>.- SANCIONES.** La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones 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 sanciones, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

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

a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.

b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

c. Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

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

a. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 26 del Decreto 302 de 2000.

b. Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, del Artículo 29 del Decreto 302 de 2000.

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



**PARAGRAFO 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.

**PARAGRAFO 3.** En este caso, se aplicará el contenido del Anexo No 3 del contrato de condiciones uniformes.

**CLÁUSULA 28ª .- PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICION DE SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS.** Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Por lo tanto, el procedimiento sancionatorio empleado, además de consagrar términos ciertos, debe garantizar la legalidad, la imparcialidad, la publicidad, y permitir la contradicción, solicitud y practica de material probatorio por parte del usuario.

**CLÁUSULA 29ª. INTERÉS DE MORA.** En el evento en que el usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, 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, el interés por mora no podrá exceder el 1-1/2 veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura. Artículo 1 Resolución CRA 400 de 2006.

**CLÁUSULA 30ª. 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 31ª.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de

una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la persona prestadora. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

## **CAPITULO VI PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

**CLÁUSULA 32ª .- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La Persona Prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación, para facturas mayores o iguales a dos cuentas vencidas y menores e iguales a 5 cuentas vencidas, el cliente debe cancelar la suma no discutida para proceder a la reclamación.

En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Persona Prestadora.

**CLÁUSULA 33ª. 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.

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

**CLÁUSULA 34ª.- 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, teléfono, código (s) y secuencia(s) del predio en donde se presta el servicio;
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 puede constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

**CLÁUSULA 35ª.- 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 34 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia de la constancia se entregará al peticionario si éste la solicita.

**CLÁUSULA 36ª.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección y secuencia registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**PARAGRAFO.** 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 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.

**CLÁUSULA 37ª.- 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

petionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**CLÁUSULA 38ª.- 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.

**PARAGRAFO.** 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 Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 39ª.- RECURSOS.** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código 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 sanciones 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 las oficinas de Hidropacífico S.A ESP ubicada en la diagonal 3 carrera 4 No 3 b 57 o en el Centro Comercial la 14 2do Nivel Oficina 119. El funcionario encargado de resolverlo serán los Auxiliares de Servicio al Cliente, Líder Comercial y de Servicio al Cliente y demás funcionarios del proceso comercial que sean designados por la persona prestadora de pero de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994 será suscrito por el gerente.

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, pero su notificación si requiere la presentación personal del cliente o la de su delegado con la autorización respectiva del cliente debidamente autenticada.

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 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 períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

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

**CLÁUSULA 40ª.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**CLÁUSULA 41ª.- 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 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. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 43 y 44 de dicho Código.

**PARAGRAFO.** 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.

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

**CLÁUSULA 42ª.- MODIFICACIONES.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo entre las partes.
2. Por parte de 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.

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

**CLAUSULA No 43ª . TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, 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 soliciten un suscriptor y/o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la Persona Prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Persona Prestadora, y el suscriptor, 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 las oficinas de la Persona Prestadora; 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) **Incumplimiento** del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten 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 años.

b). Reincidencia en algunas de las causales de suspensión por incumplimiento enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.

3) El no pago oportuno en la fecha que la Persona Prestadora señale para el corte del servicio.

4) Suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.

5) Demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

6) Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.

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

**PARÁGRAFO.** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literales 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 LSPD.

b) Entregue de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado, de esto último debe existir constancia escrita que soporte la solicitud del cliente.

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.

## **CAPITULO VIII DISPOSICIONES FINALES.**

**CLÁUSULA 44<sup>a</sup>.- CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado residual. 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 su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**CLÁUSULA 45<sup>a</sup>.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado, de lo contrario serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CSP que se refieran a esos bienes. Cuando la persona prestadora construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.



**CLÁUSULA 46ª.- 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.

**CLÁUSULA 47ª.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre la persona prestadora y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que 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 (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994). La negativa 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.

-----  
**CLÁUSULA 49ª.- ANEXO TÉCNICO.** Ver el Anexo No 1. CONDICIONES TECNICAS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO RESIDUAL EN EL MUNICIPIO DE BUENAVENTURA-VALLE

El anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado residual, contiene:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato es en la zona Urbana del municipio de Buenaventura y los corregimientos de Córdoba, Citronela y la Gloria como lo demarca el contrato de operación y mantenimiento suscrito entre

Hidropacifico S.A ESP y la Sociedad de Acueducto y Alcantarillado de Buenaventura, SAAB, y de acuerdo con lo definido en el Plan de Ordenamiento Territorial de la municipalidad.

2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble. Ver anexo No 1.

**3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora:** Los medidores utilizados por la persona prestadora del servicio corresponden a equipos Chorro único Clase B ó C , calibre 15 \* 115 mm, de diámetro ½” o más. La capacidad máxima de la escala es 9999 m3, división mínima de la escala 0.02 l, la variación de temperatura durante los ensayos es 20.0 a 21.0 grados y están validados por la norma NTC-1063-3. En ningún caso la persona prestadora procederá a la reparación de equipos de medición, en caso de presentarse falla en el funcionamiento de los micro medidores estos serán reemplazados y facturados al cliente, solo en los casos en los cuales el cliente acceda se reconocerá la suma de \$ 5.000 cinco mil pesos m.l al usuario por el medidor en mal estado, valor que le será cargado como una nota crédito a favor del suscriptor en su factura del servicio de acueducto y alcantarillado residual

3.1) Financiación de medidores: Basados al decreto 302 de 2000, artículo 15; la organización ofrece a los suscriptores realizar financiación de los medidores acorde a la ley, un periodo de 36 meses como plazo máximo para los usuarios residenciales; y de un periodo mas corto de seis meses a los usuario comerciales y oficiales.

3.2) Garantía del medidor: Establecido en el decreto 302, artículo 15, la organización ofrece un periodo de 3 años de garantía de los medidores a los suscriptores; la garantía se da siempre y cuando su falla se de por funcionamiento del mismo, es decir el medidor debe tener sello de seguridad sus componentes deben estar en buen estado, además al momento de la solicitud de la garantía, la empresa prestadora hará la verificación del tiempo de uso del equipo de medición para garantizar que se encuentra dentro del tiempo de ley para dar la garantía.

1. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga

La persona prestadora, en los términos del presente CSP. Ver anexo No 1.

4.1) Niveles de calidad. Los niveles de calidad del servicio están enmarcados dentro del contenido del decreto 475 de 1998, el decreto 1575 de 2007, y todas las leyes o normas, decretos o resoluciones que los modifiquen y que son objeto de aplicación a partir de la fecha de expedición.

4.2) Continuidad en la prestación del servicio. La continuidad del servicio en el municipio de Buenaventura esta descrita en el Anexo Técnico No 1 que hace parte de este documento, en este texto se especifican las características del servicio en cuanto a horarios de servicio y presión, ya que el cumplimiento de los términos esgrimidos en el Reglamento de Agua Potable y Saneamiento básico solo serán objeto de cumplimiento en la medida que se cumpla con la ejecución del Plan de Obras e Inversiones, el cual hace parte del Anexo Técnico y describe el plan de mejora del servicio en condiciones de continuidad.

Sin embargo, las condiciones del servicio en la ciudad de Buenaventura y los corregimientos de Córdoba, Citronella y la Gloria no impiden al prestador del servicio de realizar la operación del sistema de tal forma que no ocurra lo contenido en el **Art. 136.- CONCEPTO DE FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.** El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

4.3) Presión de Servicio. La presión de servicio en el municipio de Buenaventura esta descrita en el Anexo Técnico No 1 que hace parte de este documento, en este texto se especifican las variaciones de presión de acuerdo a los sectores de servicio, los cuales serán objeto de mejora en presión de servicio en la medida en que se ejecuten las obras contempladas en el Plan de obras e inversiones, por lo tanto, se hace una descripción de la situación actual:

La presión mínima de servicio es de 5 metros de columna de agua y máxima 18 m.c.a., excepto en zonas donde por condiciones técnicas y/o por fuerza mayor, el servicio se ve afectado durante algunas horas del día.

Lo anterior, muestra de que a pesar de que en la tabla del artículo 82 de la resolución 1096 de 2000, por medio de la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento, RAS, se define que la presión mínima de servicio es de 15 m.c.a, no es posible su cumplimiento debido a la situación técnica del sistema, cuyo mejoramiento depende de la ejecución del plan de obras e inversiones.

5) Alcantarillado.

5.1) Definiciones: A continuación se referencian algunas definiciones contenidas en el decreto 1595 de 1984 Usos del Agua y Residuos sólidos que son necesarias para comprender el texto descrito:

*Artículo 5: Entiéndose por tratamiento convencional para potabilizar las aguas, los siguientes procesos y operaciones: coagulación, floculación, sedimentación, Filtración y desinfección.*

*Artículo 6: Entiéndose por vertimiento líquido cualquier descarga líquida hecha a un cuerpo de agua o a un alcantarillado.*

*Artículo 7: Es usuario toda persona natural o jurídica de derecho público o privado, que utilice agua tomada directamente del recurso o de un acueducto, o cuya actividad pueda producir vertimiento directo o indirecto al recurso.*

*Artículo 8: Entiéndose por usuario nuevo aquella cuya actividad se inicie después de la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto.*

*Artículo 9: Entiéndose por usuario existente aquel cuya actividad ha venido realizándose con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto.*

*Artículo 10: Entiéndose por zona de mezcla, el área técnicamente determinada a partir del sitio de vertimiento, indispensable para que se produzca mezcla homogénea de este con el cuerpo receptor; en la zona de mezcla se permite sobrepasar los criterios de calidad de agua para el uso asignado, siempre y cuando se cumplan las normas de vertimiento.*

*Artículo 11: Denomínase vertimiento no puntual aquel en el cual no se puede precisar el punto exacto de descarga al recurso, tal es el caso de vertimientos provenientes de escorrentía, aplicación de agroquímicos u otros similares.*

*Artículo 12: Denomínase lodo a la suspensión de un sólido en un líquido proveniente de tratamiento de aguas, residuos líquidos u otros similares.*

*Artículo 13: Denomínase concentración de una sustancia, elemento o compuesto en un líquido, la relación existente entre su peso y el volumen del líquido que lo contiene.*

*Artículo 14: Denomínase carga al producto de la concentración promedio por el caudal promedio determinado en el mismo sitio; se expresa en kilogramos por día (Kg/d).*

5.2) Tipo y clase de residuos sólidos. Las aguas vertidas a la red de alcantarillado residual serán provenientes de:

- a. Consumo humano y doméstico;
- b. Recreativo;
- c. Industrial;
- d. Transporte
- e. Pecuario

Sin embargo, para el vertimiento de las aguas del predio hacia la red el usuario deberá disponer en el caso de los numerales a (Numeral a Artículo 30 de decreto 1594 de 1984), c, d y e, de elementos de retención de grasas y sólidos y unidades de sedimentación convencional para evitar la colmatación de la tubería, estos elementos deben ser prediseñados por el usuario interesado en el servicio para que la empresa prestadora apruebe el modelo de tratamiento convencional y pueda procederse a la conexión a la red. (Artículo 29 del decreto 1594 de 1984).

A continuación se aclara el significado de algunos términos o definiciones del texto desarrollado con base en los artículos 30, 32, 33, 34, 35 y 36 del decreto 1594 de 1984:

*Artículo 30: Se entiende por uso del agua para consumo humano y doméstico su empleo en actividades tales como:*

*a. Fabricación o procesamiento de alimentos en general y en especial los destinados a su comercialización o distribución.*

*b. Bebida directa y preparación de alimentos para consumo inmediato.*

*c. Satisfacción de necesidades domésticas, individuales o colectivas, tales como higiene personal y limpieza de elementos, materiales o utensilios.*

*d. Fabricación o procesamiento de drogas, medicamentos, cosméticos, aditivos y productos similares.*

*Artículo 32: Se entiende por uso agrícola del agua, su empleo para irrigación de Cultivos y otras actividades conexas o complementarias, que el Ministerio de Salud o la EMAR establezcan.*

*Artículo 33: Se entiende por uso pecuario del agua, su empleo para el consumo del ganado en sus diferentes especies y demás animales, así como para otras actividades conexas y complementarias que el Ministerio de Salud o la EMAR establezcan.*

*Artículo 34: Se entiende por uso del agua para fines recreativos, su utilización, cuando se produce:*

*a. Contacto primario, como en la natación y el buceo.*

*b. Contacto secundario, como en los deportes náuticos y la pesca.*

*Parágrafo: Por extensión, dentro de los usos del agua a que se refiere el presente artículo, se incluyen los baños medicinales.*

*Artículo 35: Se entiende por uso agrícola del agua, su empleo en actividades tales como:*

*a. Procesos manufactureros de transformación o explotación, así como aquellos conexos y complementarios, que el Ministerio de Salud o la EMAR establezcan.*

*b. Generación de energía.*

*c. Minería.*

*Artículo 36: Se entiende por uso del agua para transporte su empleo para la navegación de cualquier tipo de embarcación o para la movilización de materiales por contacto directo.*

La empresa prestadora de servicios referente a las restricciones del tipo de vertimientos se acoge a lo esgrimido por el artículo 73 del decreto 1594 de 1984 “Artículo 73: Todo vertimiento a un alcantarillado público deberá cumplir, por lo menos, con las siguientes normas:

<i>Referencia</i>	<i>Valor</i>
<i>pH</i>	<i>5 a 9 unidades</i>
<i>Temperatura</i>	<i>&lt; 40° C</i>
<i>Ácidos, bases o soluciones ácidas o básicas que puedan Causar contaminación; sustancias explosivas o Inflamables.</i>	<i>Ausentes</i>
<i>Sólidos sedimentables</i>	<i>10 ml/l</i>
<i>Sustancias solubles en hexano</i>	<i>100 mg/l</i>
<i>Referencia</i>	<i>Usuario Existente    Usuario Nuevo</i>
<i>Sólidos suspendidos para desechos domésticos e industriales</i>	<i>Remoción &gt; 50% en carga    Remoción &gt; 80% en carga</i>

*Demanda bioquímica de oxígeno:*

<i>Para desechos domésticos</i>	<i>Remoción &gt; 30% en carga</i>	<i>Remoción &gt; 80% en carga</i>
---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

<i>Para desechos industriales</i>	<i>Remoción &gt; 20% en carga</i>	<i>Remoción &gt; 80% en carga</i>
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

<i>Caudal máximo</i>	<i>1.5 veces el caudal promedio horario</i>
----------------------	---

*Carga máxima permisible (CMP) de acuerdo a lo establecido en los artículos 74 y 75 del presente Decreto.*

PARAGRAFO 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.

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

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de de Hidropacífico (s) S.A ESP Nit 835.001. 396-5 el día 6 de junio de 2007.

**JUAN FERNANDO RAMIREZ CARDONA**  
Representante Legal (S)  
HIDROPACIFICO S.A ESP.  
[jramirez@hidropacifico.com](mailto:jramirez@hidropacifico.com)

**ANEXO TÉCNICO No 1.**  
**CONDICIONES TECNICAS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE**  
**ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO RESIDUAL EN EL MUNICIPIO DE**  
**BUENAVENTURA-VALLE**

**1. CONTINUIDAD:**

En la actualidad el servicio de Acueducto se viene prestando de manera sectorizada por las condiciones técnicas del sistema; sin embargo, esta situación es provisional por cuanto es el propósito de HIDROPACIFICO S.A. E.S.P realizar las obras pertinentes en el sistema para aumentar la continuidad del servicio en la ciudad, de acuerdo a lo que establece la ley y según los objetivos del Plan de Obras e inversiones concretados y soportados con recursos propios, recursos del municipio y de la nación.

A continuación se relacionan los horarios de prestación de servicio de acueducto por sector:

**SECTOR ISLA :** Entre 4-18horas diarias

**BAJAMAR ISLA:** Entre 3-5 horas diarias; excepto los sectores altos de: El Firme, Las Conchas, Las Tijeras, Las Flores, La Sexta, La Primera, La Videla que tienen servicio día de por medio entre 4-8 horas.

**SECTOR CONTINENTE BAJAMAR:** Entre 3-5 horas día de por medio.

**SECTOR CONTINENTE ENTRE LOS BARRIOS JUAN XXIII Y CRISTAL:** Entre 4-12 horas día de por medio.

**SECTOR CONTINENTE ENTRE LA TRANSFORMACIÓN Y LOS PINOS:** Entre 6-18 horas todos los días.

La anterior sectorización y horarios de prestación de servicio se sustentan en lo siguiente:

Desde hace 5 años el Ministerio de Desarrollo Económico lideró junto con el Municipio de Buenaventura, la transformación del Modelo de Prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado residual de la ciudad, los cuales venían siendo prestados por la empresa ACUAVALLE y el Municipio respectivamente.

En cuanto al servicio de acueducto se refiere, desde hace más de treinta (30) años, la Empresa ACUAVALLE, fue la responsable de la prestación de este servicio; el cual históricamente nunca se ha prestado cumpliendo con las



condiciones de calidad, cantidad y continuidad como lo establece la Ley 142 de 1994 para todos los usuarios; condiciones que originaron los siguientes índices de eficiencia

- Cobertura 90%
- Agua no contabilizada 80%
- Cobertura en micromedición 50%
- Eficiencia en medición 40%
- Eficiencia en recaudo 30%
- Continuidad : el 60% de la población no cuenta con suministro de agua por más de 6 horas al día y se resume en el siguiente cuadro:

<b>Periodo de servicio</b>	<b>No usuarios Abastecidos (Verficar con informe de Gestión)</b>	<b>% cobertura</b>
0 - 3	2.292	6%
3 - 6	17.187	45%
6 - 12	5.347	14%
12 - 18	6.874	18%
18 - 24	1.910	5%
24	4.583	12%
<b>Total</b>	<b>38.198</b>	<b>100%</b>

Las condiciones técnicas aunadas a los anteriores índices, generaron el interés de ACUAVALLE de entregar este sistema y del Municipio, en cabeza de la actual administración, en realizar la transformación del modelo de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado residual; y para ello se contrató a una firma estructuradora del negocio (SELFINVER), que realizó los estudios pertinentes para la contratación de un operador especializado y la venta de los sistemas de acueducto y alcantarillado residual de ACUAVALLE al municipio de Buenaventura.

Así las cosas, ambos servicios pasaron a ser propiedad del municipio y éste, carente de experiencia en su operación, motivó la contratación de un operador especializado.

Producto de esta estructuración, se realizó una licitación internacional bajo los siguientes lineamientos:

**Objeto:** Contrato de Operación y Administración de los sistemas de acueducto y alcantarillado residual

**Tiempo:** 20 años

**Obligaciones del Operador:** Realizar inversiones durante los dos primeros años para atender un plan de choque tendiente al mejoramiento del servicio.

**Obligaciones del Municipio:** Pignorar las transferencias de los recursos de Ley 60 para garantizar los recursos necesarios para la optimización del sistema. Estos recursos serán destinados a una fiducia.

**Fecha de inicio:** Enero 1 de 2002

De esta manera, se dió el proceso de transformación y es así como HIDROPACIFICO S.A. E.S.P se constituyó como el operador especializado encargado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado residual.

Como parte de nuestra responsabilidad es la de invertir en obras necesarias para cumplir con los objetivos del Plan de Choque, los cuales tienen como premisas:

- Mejorar el conocimiento de los sistemas
- Incrementar las horas de prestación del servicio de acueducto.
- Disminuir la vulnerabilidad del sistema

hemos emprendido las siguientes actividades:

- Elaboración del Catastro de redes y de usuarios y su implementación en un sistema de información geográfica.
- Instalación de macromedidores para definir de manera más acertada, los índices de agua no contabilizada.
- Instalación de medidores para incrementar la eficiencia en la micromedición
- Disminución de fraudes y conexiones ilegales.
- Elaboración de los estudios y diseños para la identificación de las obras prioritarias a corto, mediano y largo plazo.

En cumplimiento de estos trabajos se ha presentado al Municipio en cabeza de la Sociedad de Acueducto y Alcantarillado de Buenaventura la priorización de obras e inversiones del primer quinquenio el día 13 de Junio de 2002 y estamos a la espera de su revisión y aprobación para comenzar a acometer estas obras las cuales tienen como finalidad:

- Incrementar y mantener la cobertura del servicio al 95%
- Garantizar la continuidad del servicio al finalizar las obras en 24 horas día.
- Garantizar una presión mínima de 15 mca.

1. **PRESIÓN:** Mínima 5 metros de columna de agua, máxima 18 m.c.a., excepto en zonas donde por condiciones técnicas y/o por fuerza mayor, el servicio se vea afectado durante algunas horas del día.

2. **CALIDAD:** Cumpliendo parámetros físico-químicos y bacteriológicos establecidos en Decretos vigentes del Ministerio de Salud.

## ANEXO No 2

Especificaciones técnicas para micromedidores		
Buenaventura-Valle del Cauca		
Item	Características	Requerimientos
1	Clase metrológica	B o C
2	Tipo de velocidad chorro único	Si
3	Diametro de entrada (mm)	13-20
4	Presion de trabajo (N/cm <sup>2</sup> )	10
5	Caudal máximo (m <sup>3</sup> /hora)	
6	Caudal nominal (litros/hora)	1000-1500
7	Caudal de transicion (litros/hora)	100-200
8	Caudal minimo (litros/hora)	25-50
9	Caudal de arranque (litros/hora)	
10	Registrador de esfera seca	Si
11	Registrador de esfera seca con liquido protector	No
12	Registrador con una unidad sellada	Si
13	Capacidad maxima del registrador	9,999 m <sup>3</sup>
14	Intervalo de vereificacion de escala	0,02
15	Cantidad de roletes y/o agujas submultiplos de m <sup>3</sup>	3 roletes y 3 agujas
16	Transmision magnetica	Si
17	Tiene filtro incorporado	Si
18	Temperatura maxima de trabajo	60 grados centigrados
19	Forma de instalacion del medidor manteniendo la clase metrológica	Horizontal
20	Material de la carcasa	Bronce
21	Composicion quimica del material de la carcasa	60% minimo de cobre

22	Material de la cupula plastica	Policarbonato
23	Material de los empaques de conexión	Polielileno
24	Material de los empaques toroides	EPDM
25	Material de los piñones	Poliacetal
26	Material de la tapa del medidor	Polipropileno con carga de vidrio
27	Material del anillo de cierre	Poliamida 6,6 con fibra de vidrio
28	Anillo de cierre de una sola vida	No
29	Adjunta curvas de error para cada medidor	Si
30	Vida util del medidor en años	Minimo 5 años
31	Error estimado al final de la vida util (%)	Q min -10% Qn -5%

**REVISIÓN Y CALIBRACIÓN A LOS MEDIDORES:** cada que lo solicite el usuario y la empresa estime conveniente para verificar el funcionamiento del medidor y así garantizar al usuario una correcta medición, para ellos la empresa cuenta con un taller y banco de medidores a disposición de los usuarios. Cada usuario o suscriptor deberá cambiar el medidor cada cinco años o cuando las condiciones técnicas lo requieran. En caso de que un usuario requiera la evaluación de su equipo de medición por parte de un tercero la empresa debe informar el trámite a seguir y facilitar todo lo pertinente para que el equipo de medición sea evaluado por un laboratorio acreditado por la superintendencia de industria y comercio, ello permitirá dirimir conjeturas frente a la veracidad del resultado de la verificación del funcionamiento del medidor que haga la empresa.

### **Anexo No 3. DISPOSICIONES FINALES**

**DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:** Mientras la ley lo imponga, LA ORGANIZACIÓN aceptara que la solidaridad del propietario o poseedor del inmueble con el SUSCRIPTOR o usuario se pierda a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectuó la denuncia del contrato de arrendamiento y, entregue a LA ORGANIZACIÓN las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la ley 820 de 2003, y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003, o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La denuncia del contrato de arrendamiento se rige por las siguientes reglas:

1. Requisitos para que proceda: La denuncia del contrato aplicara únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con LA ORGANIZACIÓN. Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre el usuario, propietario y suscriptor, sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a la Organización para ejecutar las garantías vigentes.
2. Garantías que acepta LA ORGANIZACIÓN: LA ORGANIZACIÓN aceptara los siguientes tipos de garantías: Pólizas de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario; y, Deposito.
3. Denuncio del contrato de arrendamiento: El arrendador deberá informar a LA ORGANIZACIÓN, a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio.

Una vez recibida la documentación respectiva, LA ORGANIZACIÓN tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito -a quien denuncio el contrato- las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, LA ORGANIZACIÓN contara con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este ultimo caso indicado las razones y recursos que proceden.

4. Valor de la garantía o deposito: LA ORGANIZACIÓN determinara el valor de la garantía o deposito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, mas dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde esta ubicado el inmueble, en un periodo de facturación. El calculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizara utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) periodos de facturación, aumentando en un cincuenta por ciento (50%).

En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del Promedio, LA ORGANIZACIÓN podrá determinar el valor de la garantía según el Promedio real de ese inmueble.

En el evento de que después de aceptada la garantía o deposito, se encontré que el consumo del arrendatario es superior al consumo del

promedio del estrato al que pertenece el inmueble, LA ORGANIZACIÓN podrá solicitar el ajuste de la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando las tres (3) últimos periodos de facturación. En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga LA ORGANIZACIÓN al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluble de la deuda del servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado residual, a partir del vencimiento del término anterior.

En todo caso, LA ORGANIZACIÓN podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta por la garantía.

En los demás casos en que la garantía suministrada se torne insuficiente, LA ORGANIZACIÓN informará tal situación al Arrendador y al Arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, LA ORGANIZACIÓN podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la ley 689 de 2001.

5. Duración de la garantía: Las garantías constituidas y aceptadas por LA ORGANIZACIÓN, tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y dos meses más después de la fecha de determinación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar También la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la ley 689 de 2001.

La denuncia de la terminación del contrato de arrendamiento debe hacerse por parte del Arrendador, caso en el cual procederá a entregarse el depósito a favor del Arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato por parte del Arrendador, este será solidario con el pago del servicio.

6. Nuevos servicios: Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el Arrendatario solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6° del artículo 15 de la ley 820 de 2003. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por el mismo,

caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento.

7. Causales de rechazo de la Garantía: La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones:

- i. Si el momento de la garantía es inferior al indicado por LA ORGANIZACIÓN.
- ii. Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores.
- iii. Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador.
- iv. Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria exigen a la Organización que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía.
- v. Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador.
- vi. Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio público de Acueducto y Alcantarillado residual es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial).
- vii. Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador.
- viii. Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley.

8. Pérdida de vigencia de la garantía: Las garantías aceptadas por LA ORGANIZACIÓN perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- i. Que a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante LA ORGANIZACIÓN las garantías.
- ii. Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Bancaria, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones.
- iii. Cuando alguna de las partes notifique a LA ORGANIZACIÓN la terminación del contrato de arrendamiento.
- iv. Cuando el inmueble se destine -total o parcial- a un uso diferente al residencial.

