



ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (SISTEMAS SEPTICOS)

CAPITULO I

Disposiciones generales

Cláusula 1. Objeto. El Contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado (sistemas sépticos colectivos e individuales) por parte de LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P. en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y/o rural, dentro del municipio de Pereira y corregimientos circunvecinos en la que la persona prestadora a indicado en el anexo técnico que presta el servicio siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de Empresa de Servicios Tribunias Córcega E.S.P. lo permita, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente. De acuerdo con la normatividad vigente y acogiendo lo dispuesto en el Plan de Ordenamiento Territorial, la Empresa de Servicios Tribunias Córcega E.S.P. indicará la zona en la que está dispuesta a prestar el servicio y podrá excluir ciertas zonas o establecer que el inmueble tiene que cumplir con ciertas condiciones de acceso

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1.2 ACOMETIDA DE ACUEDUCTO: Derivación de la red de Distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

1.3 ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

1.4 ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTE: Acometida o Derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por el Acueducto Tribunias Córcega E.S.P.

1.5 ALIVIADERO: Estructura diseñada en colectores combinados, con el propósito de separar los caudales que exceden la capacidad del sistema y conducirlos a un sistema de drenaje de agua lluvia.

1.6 ASENTAMIENTO SUBNORMAL: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos



domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

1.7 CAJA DE INSPECCION: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

1.8 CAJA DE DISTRIBUCIÓN. Este implemento de la fosa séptica tiene por objeto distribuir el agua servida procedente del tanque séptico proporcionalmente a cada uno de los ramales del campo de oxidación, para lo cual se colocaran todas las tuberías de salida a la misma altura. Este implemento de la fosa séptica tiene por objeto distribuir el agua servida procedente del tanque séptico proporcionalmente a cada uno de los ramales de oxidación, para lo cual se colocarán todas las tuberías de salida a la misma altura.

1.9 CAMARA DEL REGISTRO: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

1.10 CANAL: Cauce artificial, revestido o no, que se construye para conducir las aguas lluvias hasta su entrega final en un cauce natural. Conducto descubierto que transporta agua a flujo libre.

1.11 CATASTRO DE REDES: Inventario de las tuberías y accesorios existentes incluidas su localización, diámetro, profundidad, material y año de instalación.

1.12 COLECTOR PRINCIPAL O MATRIZ: Conducto cerrado circular, semicircular, rectangular entre otros, sin conexiones domiciliarias directas que recibe caudales de los tramos secundarios, siguiendo líneas directas de evacuación de un determinado sector.

1.13 COMITÉ EJECUTIVO O COMITE: Es el órgano colectivo encargado del control y seguimiento del Convenio de Ajuste Financiero, Operativo y Laboral para la reestructuración de acreencias de la Empresa de Servicios Tribunas Córcega E.S.P.

1.14 CONEXION: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

1.15 CONEXION ERRADA DE ALCANTARILLADO: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario.

1.16 CONEXION TEMPORAL: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el limite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la Empresa de Servicios Tribunas Córcega E.S.P. por su propietario o representante legal, por un periodo determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

1.17 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.



1.18 CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

1.19 DERIVACION FRAUDULENTO: Conexión realizada a partir de una acometida. O de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por Empresa de Servicios Tribunales Córcega E.S.P.

1.20 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO: Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual. Sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 M3).

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 M3).

c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse fuera de esos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. 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 **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

PARAGRAFO: En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la desviación del consumo podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior (Art. 8 Resolución 06 de 1.995 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y normas que la modifiquen o reformen).

1.21 FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que **LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

1.22 FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Incumplimiento por parte de **LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.



1.23 FILTRO ANAEROBIO El filtro anaerobio consiste en un tanque de concreto o ladrillo alimentado por el fondo, a través de una cámara difusora, y relleno de un material apropiado para realizar la filtración de agua residual domestica.

1.24 FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados tales como los geófonos.

1.25 FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

1.26 HIDRANTE PUBLICO: Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la Empresa de servicios Tribunias Córcega E.S.P.

1.27 INDEPENDIZACION DEL SERVICIO: Nuevas acometidas que autoriza la empresa de servicios Tribunias Córcega E.S.P. para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.

1.28 INMUEBLE: Bien que cumple con las condiciones del Código Civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.

1.29 INQUILINATO: Edificación ubicada en los estratos Bajo-Bajo (I), Bajo (II), Medio-Bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.

1.30 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.

1.31 INSTALACION 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.

1.32 INSTALACIONES LEGALIZADAS; Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Empresa de Servicios Tribunias Córcega E.S.P. y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.

1.33 INSTALACIONES NO LEGALIZADAS: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Empresa de Servicios Tribunias Córcega E.S.P.

1.34 MANTENIMIENTO: Conjunto de acciones que se ejecutan en las instalaciones y/o equipos para prevenir daños o para la reparación de los mismos cuando se producen.



1.35 MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Conjunto de actividades que se deben llevar a cabo cuando un equipo, instrumento o estructura ha tenido una parada forzosa o imprevista.

1.36 MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Conjunto de actividades que se llevan a cabo en un equipo, instrumento o estructura con el propósito de que opere a su máxima eficiencia de trabajo, evitando que se produzcan paradas forzosas o imprevistas.

1.37 MEDIDOR: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

1.34 MEDIDOR INDIVIDUAL: Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

1.38 MEDIDOR DE CONTROL: Dispositivo propiedad de la Empresa de Servicios Tribunas Córcega, empleado para verificar, controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en facturación de consumos.

1.39 MEDIDOR GENERAL O TOTALIZADOR: Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

1.40 MULTIUSUARIOS: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes

1.41 NUEVO SERVICIO POR FUERA DE LA JURISDICCION: El que se presta por fuera del área de jurisdicción de la empresa de Servicios Tribunas Córcega en desarrollo de un contrato con la persona natural o Jurídica que lo haya solicitado.

1.42 PERIODO DE FACTURACION: Es el tiempo durante al cual se prestaron los servicios que se cobran y/o difieren o detallan otros conceptos. Para efectos del contrato, los periodos de facturación comprenden un lapso de 28 a 30 días para predios de facturación mensual (urbanos y rurales), y de 58 a 62 días para predios de facturación bimestral (rurales).

1.43 PETICION: Acto, solicitud, manifestación, deseo o aspiración de cualquier persona, suscriptora o no, dirigido al Departamento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de la administración de la Empresa de Servicios Tribunas Corcega E.S.P Las peticiones serán tramitadas conforme a las normas vigentes sobre el derecho de petición.

1.44 PILA PÚBLICA: Suministro de agua por la Empresa de Servicios Tribunas Corcega E.S.P, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.

1.45 QUEJA: Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto al Departamento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de la administración de la Empresa de Servicios Tribunas Córcega E.S.P., ubicado en la Vereda Huertas Kilómetro 5 vía Pereira – Armenia, Corregimiento de Tribunas, su inconformidad con respecto a la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su insatisfacción con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

1.46 RECLAMACION: Es una actuación preliminar mediante la cual la Empresa de Servicios Tribunas Córcega E.S.P 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 de 1994, en el Código Contencioso Administrativo y en las disposiciones reglamentarias.

1.47 RECONEXION: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le habla sido cortado.

1.48 RECURSO: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar al Empresa de Servicios Tribunas Corcega E.S.P 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 (Artículo 154 Ley 142 de 1994.)

1.49 RED DE DISTRIBUCION DE ACUEDUCTO: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.

1.50 RED DE ALCANTARILLADO: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

1.51 RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ACUEDUCTO: Parte de la red de recolección que conforma la malla principal de servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, planta de tratamiento o tanques a las redes secundarias.

1.52 RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ALCANTARILLADO: Parte de la red de recolección que conforma la malla principal del servicio de una población y que recibe el agua procedente de las redes secundarias y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final.

1.53 RED INTERNA: Es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere (Artículo 14.16 Ley 142 de 1994).

1.54 RED LOCAL DE ACUEDUCTO: Es el conjunto de redes y accesorios que conforman el sistema de suministro del servicio público de acueducto a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

1.55 RED LOCAL DE ALCANTARILLADO SANITARIO: Conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y el cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles.

1.56 RED LOCAL DE ALCANTARILLADO PLUVIAL: Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación de las aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, y al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en vías y zonas públicas.

1.57 RED LOCAL DE ALCANTARILLADO COMBINADO: Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias y residuales de una comunidad y el cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.



1.58 RED PUBLICA: Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo.

1.59 REGISTRO DE CORTE O LLAVE DE CORTE: Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

1.60 REINSTALACION: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un Inmueble al cual se le había suspendido.

1.61 SANEAMIENTO BASICO: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo (Artículo 14.19 Ley 142 de 1994).

1.62 SERVICIO COMERCIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

1.63 SERVICIO ESPECIAL: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud al Empresa de Servicios Tribunas Corcega E.S.Py que requiere la expedición de una resolución interna por parte del Acueducto Tribunas Córcega E.S.P., autorizando dicho servicio.

1.64 SERVICIO RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

1.65 SERVICIO INDUSTRIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

1.66 SERVICIO OFICIAL: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

1.67 SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO O SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE AGUA POTABLE: Es la Distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

1.68 SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO: Es la recolección municipal de residuos, en nuestro caso es la recolección de residuos en el corregimiento principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

1.69 SERVICIO REGULAR: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

1.70 SERVICIO PROVISIONAL: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

1.71 SERVICIO TEMPORAL: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no



superior a un año, prorrogable a juicio del Acueducto Tribunias Córcega E.S.P..

1.72 SERVICIO DE AGUA EN BLOQUE: Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

1.73 SISTEMA DE TRATAMIENTO: es la combinación de procesos y de operaciones de tipo físico, químico y biológico destinados a eliminar el residuo sólido, la materia orgánica, los microorganismos patógenos y, en ocasiones, los elementos nutritivos contenidos en el agua residual.

1.74 SISTEMAS SÉPTICOS Los sistemas sépticos están conformados por varias estructuras que tienen como función recibir las aguas provenientes de las cocinas, el baño, los lavaderos, etc., y tratarlas.

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

1.76 SUMIDERO: Estructura diseñada y construida para cumplir con el propósito de captar las aguas de escorrentía que corren por las cunetas de las calzadas de las vías para entregarlas a las estructuras de conexión o pozos de inspección de los alcantarillados combinados o de lluvias.

1.77 SUSCRIPTOR: Persona natural o Jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

1.78 SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.** (Artículo 14.32 Ley 142 de 1994).

1.79 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.

1.80 TRAMPA DE GRASAS Está diseñada para recibir aguas de cocinas y lavaderos o de aguas con formación de residuos grasos y jabones. La trampa de grasas es un pequeño tanque construido en bloque, ladrillo o concreto. Se usa para evitar que las GRASAS lleguen al pozo séptico, al Filtro Anaerobio y provoque daños en el sistema.



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

1.82 USUARIOS ESPECIALES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO: Es todo usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado afluentes que contengan cargas contaminantes y/o sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las que contemple la autoridad ambiental competente.

1.83 UNIDAD HABITACIONAL: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

1.84 UNIDAD INDEPENDIENTE: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

1.85 UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS: Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

Cláusula 3. Partes. Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P., y los usuarios y/o suscriptores.

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

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

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

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



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

Cláusula 7. Condiciones del suscriptor y/o usuario. LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P., está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado (mantenimiento de sistemas sépticos colectivos o individuales) y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

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

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

LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P., podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P., indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

Cláusula 9. Perfeccionamiento. El CSP se perfecciona cuando LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P., define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P. Del mismo modo se entenderá que existe



CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CSP.

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

Cláusula 10. Publicidad. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de **LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

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

Parágrafo 1°. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, **LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

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

CAPITULO II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

Cláusula 11. OBLIGACIONES DE LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P., sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de **LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, las siguientes:

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



2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.
3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.
4. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 21 del Decreto 302 de 2000.
8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
10. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
11. Restablecer el servicio, cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás 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 construidos por la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.

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

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, estos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

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

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

20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

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

22 En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

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



24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
31. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, 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 **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**

7. La 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 **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, 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:

PAGOS PARCIALES: *Cancelación del Saldo de la factura anterior o el 60 % del total de la deuda y el saldo en cuotas iguales mensualmente.*

1. El usuario para poder realizar su pago parcial solo debe cumplir el requisito de no tener copado los pagos parciales (dos mínimo y máximo tres al año) permitidos, sin importar si es arrendatario o propietario.
2. Dicha solicitud la realizara ante la oficina de atención al cliente personalmente, la cual queda radicada en el modulo de solicitudes del software comercial que contiene la información básica (Nombre, Dirección, Fecha, Teléfono, Concepto Solicitud, Detalle), dicho documento será firmado por el solicitante y el funcionario de la entidad, el solicitante queda con la copia, el original queda archivado en el expediente del inmueble.

. **FINANCIACIONES:** Una cuota inicial y un número de cuotas que es determinada por el usuario según su capacidad de pago, las cuales se cobran mes a mes.

Se da cuando ya han sido agotados el número de pagos parciales, permitidos por la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, y se ha verificado la información en la consulta, dicha solicitud de financiación la puede realizar el arrendatario y el propietario.

Bajo los siguientes requisitos:

Para eliminar

- a. Arrendatario: Debe presentar fotocopia de la Cedula de Ciudadanía y carta de autorización por parte del propietario del inmueble debidamente diligenciada y firmada con numero de cedula, para realizar la financiación de los servicios públicos.
- b. Propietario: Debe presentar fotocopia de su cedula de ciudadanía, después de cumplir con los anteriores requisitos se procede a dejar radicada la solicitud en el software comercial



con la información básica (Dirección, Fecha, Nombre, Teléfono, Concepto de solicitud, Detalle) la cual debe ser firmado por el usuario o solicitante y el funcionario de la empresa.

Lo anterior, en consideración al cumplimiento de las políticas de recuperación cartera adoptadas por la empresa.

11. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte o suspensión y reconexión o reinstalación en los que incurra **LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.** y satisfacer las demás sanciones previstas en la cláusula 27 del presente contrato.

12. Permitir a la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.** el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

13. Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario por escrito el día y hora en que la revisión sería realizada 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 **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.** tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

16. Para el caso de suscriptores y/o usuarios especiales de alcantarillado (sistemas sépticos colectivos o y individuales), 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 (sistemas sépticos colectivos o y individuales), 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 (sistemas sépticos colectivos o y individuales), 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 13. Derechos de las partes. Se entienden incorporados en el CSP los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.** 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.

Cláusula 14. Derechos de la ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P. Constituyen derechos de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.
3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.
4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
5. Imponer 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(sistemas sépticos colectivos o y individuales), conforme a la normatividad vigente.
7. Verificar que los usuarios del sistema de alcantarillado(sistemas sépticos colectivos o y individuales) cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

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

1. A ser tratado dignamente por la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.



3. A no ser discriminado por la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.** Los usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
7. Sin perjuicio del derecho de todo suscriptor y/o usuario a la medición de sus consumos reales, los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular de acueducto que hayan sido certificados como tales por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tendrán derecho al aforo del servicio de alcantarillado, asumiendo, en todo caso los costos correspondientes.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
11. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.** aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por las **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**



16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.** el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
21. A solicitar a la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
23. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
24. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.
26. A que se le afore o se le mida.
27. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.

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



28. A la libre elección del prestador del servicio. (Este derecho no debe ser incluido en el CSP cuyo objeto sea la prestación de un servicio que haya sido adjudicado mediante un contrato que incluya cláusulas que establezca un área de servicio exclusivo, previa verificación de motivos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento).

CAPITULO III

Facturación

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

Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas. La factura que expida la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, la responsable de la prestación del servicio y su NIT 816.003.198-3
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.



12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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

Cláusula 18. Facturación y pago de otros cobros y servicios. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, los cuales se distinguirán de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

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

Parágrafo 1°. Las facturas que se emitan en desarrollo del CSP y en cuanto incluyan únicamente valores por servicios de acueducto y alcantarillado (sistemas sépticos colectivos o individuales), 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 **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, recibirá por separado el pago del servicio que no es objeto de reclamo.

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

Cláusula 19. Período de facturación. Las facturas se entregarán máximo el día 20 de cada mes, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

Parágrafo. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

Cláusula 20. Sitio de entrega de la factura. En las zonas rurales, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos que no se entregue en este sitio y se deje en las oficinas de la empresa. Las facturas no serán entregadas en zonas urbanas fuera del perímetro de la empresa.



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

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

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

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

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

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

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

Cláusula 22. Cobro de sumas adeudadas. La **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, es de naturaleza jurídica privada; razón por la cual, las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes del derecho civil.

La factura expedida por la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

CAPITULO IV

Suspensión y Reinstalación del Servicio



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

1. **Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita las **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

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

2. **Suspensión en interés del Servicio:** La **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

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

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

c) Por orden de autoridad competente.

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

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

b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de **LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**;

c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado (sistemas sépticos colectivos o individuales), o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**;



d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**;

e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio;

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

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

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

i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, o de los suscriptores y/o usuarios;

j) Impedir a los funcionarios, autorizados por la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula décimo primera de este contrato;

k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio;

l) Conectar equipos sin la autorización de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, a las acometidas externas;

m) Efectuar sin autorización de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;

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

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, la reparación o el cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición;

p) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.



Parágrafo. En caso de suspensión del servicio, la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

Cláusula 24. Improcedencia de la suspensión. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.:**

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

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

Cláusula 25. Procedimientos para suspensión. Para suspender el servicio, la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

Cláusula 26. Reinstalación del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, 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 **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

CAPITULO V

Obligaciones accesorias y falla del servicio

Cláusula 27. Sanciones. La **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, 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.

Parágrafo 1°. En todo caso cuando se proceda a la suspensión o al corte, el suscriptor y/o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, por tales conceptos.

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

Cláusula 28. Procedimiento para la imposición de sanciones derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias. Para la imposición de las sanciones previstas en el numeral 2 de la cláusula anterior, la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

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

Cláusula 29. Interés de mora. Aclarada por el art. 1, Resolución C.R.A. 400 de 2006. 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 **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, podrá aplicar intereses de



mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, es La tasa de interés de mora por el no pago del servicio aseo prestado por la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, corresponderá a la tasa de interés certificada por la superintendencia financiera, sin exceder el límite de usura.

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

Parágrafo. El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula, deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente parágrafo, no será causal para que **LA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, niegue la prestación del servicio.

Cláusula 31. Garantías exigibles. La **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

Cláusula 32. Falla en la prestación del servicio. El incumplimiento de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico (Reglamento Técnico) del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.** La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO VI

Peticiones, quejas y recursos

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

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS**



PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P., no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

Cláusula 34. Procedencia. Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

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

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

1. La designación dirigida a la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**
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.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

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

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

Cláusula 36. Decisión de peticiones verbales. Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 35 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

Cláusula 37. 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 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.



Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de 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 38. *Peticiones incompletas.* Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

Cláusula 39. *Rechazo de las peticiones.* Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

Cláusula 40. *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 **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, El (los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será el Director de Facturación y Servicio al Cliente.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.



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

7. La **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

8. La **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

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

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó 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 **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, 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 42. Notificaciones y comunicaciones. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el 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.

Parágrafo. La **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS Córcega E.S.P.**, no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya



notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

CAPITULO VII

Modificaciones y terminación del contrato

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

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

Parágrafo. Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de **la ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

Cláusula 44. Terminación del contrato. Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

2. **Por incumplimiento** del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a **la ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE**



SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P., o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, o a terceros las siguientes:

- a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años;
 - b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.
3. Por el no pago oportuno en la fecha que la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, señale para el corte del servicio.
4. Aclarado por el art. 2, Resolución C.R.A. 400 de 2006. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (06) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**
5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.
6. Por decisión unilateral del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

Parágrafo. No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los numerales 2 literal a) y 3 de esta cláusula cuando la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.:**

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

Si la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario.

CAPITULO VIII

Disposiciones finales

Cláusula 45. Cesión del contrato. Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio



público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP.

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

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

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

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

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

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



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

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

Cláusula 49. Anexo técnico. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado (sistemas sépticos colectivos o individuales), el cual contiene:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.
2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble.
3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos.
4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

Parágrafo 1°. La **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**, podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

Parágrafo 2°. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P.**

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la **ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TRIBUNAS CÓRCEGA E.S.P** en el mes de enero del año 2010



OSCAR FERNANDO GÓMEZ

Gerente



ANEXO TECNICO

AREA DE COBERTURA

la Asociación de Suscriptores de la Empresa de Servicios Públicos Tribunas Córcega E.S.P tiene su área de cobertura en el corregimiento de tribunas Córcega en las veredas Manzano, Laguneta, Condina, Jordán, Cantamonos, Guacari, Tribunas Consota, la Gramínea, Guayabal, Tribunas Córcega, yarumito alto, yarumito bajo, naranjito, la Elvira, Montelargo, huertas, Guayabo Guadalajara y el rocío.

CLÁUSULA PRIMERA FACTIBILIDAD TÉCNICA:

LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA definirá la factibilidad técnica para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y complementarios como el mantenimiento de sistemas sépticos colectivos o individuales por tratarse de un sector rural en las diferentes zonas del perímetro del corregimiento de Tribunas Córcega establecido con base en las directrices trazadas por la Asamblea general de delegados de la asociación y con cualquier estudio técnico que a bien estime necesario para tal efecto. Ver Mapas No. 1 y No. 2 adjuntos.

CLÁUSULA SEGUNDA PARÁMETROS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Para la normal prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado (sistemas sépticos colectivos o individuales) para garantizar las condiciones mínimas de acuerdo con la normativa vigente que rige estos servicios, LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. Observa los parámetros de:

- Capacidad de captación, transporte y tratamiento de agua cruda.
- Capacidad hidráulica de las redes de distribución.
- Presiones disponibles en las redes secundarias de acueducto.
- Capacidad de los sistemas de bombeo de aguas residuales, colectores y redes secundarias de alcantarillado.
- Capacidad de acceso a normas mínimas de seguridad para el mantenimiento de pozos sépticos colectivos o individuales

Parágrafo debido a las condiciones topográficas y las características de los asentamientos humanos en el corregimiento de tribunas Córcega el servicio de alcantarillado se presta a través de sistemas sépticos colectivos y sistemas sépticos individuales esto de acuerdo a lo dispuesto en el plan de ordenamiento local (dic-2002)

CLÁUSULA TERCERA CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

1. LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. Garantizará la calidad de la prestación del servicio de acueducto en lo concerniente a continuidad y uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por operaciones de mantenimientos preventivos, correctivos e intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes de agua cruda o potable, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otras prestaciones atípicas. Además, la calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, como lo establecen los estándares exigidos en la normativa vigente, en especial, con los establecidos en el Decreto 1575 de 2007.



LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. Efectuará oportunamente las labores de mantenimiento en las redes de alcantarillado (sistemas sépticos colectivos o individuales) a su cargo, para garantizar a los usuarios la colección, el transporte y disposición final de sus aguas residuales. Realizara el mantenimiento a los pozos sépticos a su cargo y efectuara el mejoramiento de los sistemas de aguas residuales que lo requieran para un mejor funcionamiento.

2 LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. prestará el servicio durante 24 horas diarias en la semana siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor como mantenimientos preventivos, correctivos o intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes del sistema de agua cruda y potable o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizadas por encima de la cota de prestación de servicio en las cuales LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. Especificará la frecuencia con que se prestará el servicio. En caso de que se presenten interrupciones del servicio LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. Activará los planes de contingencia los cuales consisten en el suministro de agua en carrotanque, la operación de válvulas para la puesta en servicio de las interconexiones entre sectorizaciones de la red y el funcionamiento de la fuente alterna estación de bombeo en charco negro.

3. El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en la legislación vigente, salvo en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizados en zonas por Encima de las cotas de prestación de servicio, en las cuales LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. Especificará la frecuencia con que se prestará el servicio. En todo caso, se atenderá a lo dispuesto en la Resolución 1096 de 2000 expedida por el Ministerio de Desarrollo Económico, con una presión mínima de 15 m.c.a.

CLÁUSULA CUARTA

REQUISITOS TÉCNICOS DE LAS ACOMETIDAS INDIVIDUALES:

Para poder contar con las acometidas individuales de los servicios de acueducto y alcantarillado,(sistemas sépticos colectivos o individuales), todo inmueble deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 7 del Decreto 302 de 2000:

- Las redes interiores de acueducto y alcantarillado,(sistemas sépticos colectivos o individuales) deben tener una construcción técnica individual e independiente, de acuerdo con las normas hidráulicas y sanitarias vigentes.
- Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
- Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
- Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado,(sistemas sépticos colectivos o individuales) requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- Estar conectado al sistema publico de alcantarillado,(sistemas sépticos colectivos o individuales) cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.
- Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
- Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado,(sistemas sépticos colectivos o individuales) que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan



de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen a sistemas públicos de alcantarillado.(sistemas sépticos colectivos o individuales).

- Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad.
- En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

CLÁUSULA QUINTA CARACTERÍSTICAS DE LAS DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

La acometida de acueducto estará constituida por un tramo único de tubería de diámetro y características específicas, en función del caudal a suministrar y con la calidad de los materiales que las normas técnicas determinen, y una llave de corte, instalada en una cajilla con tapa de registro, En todo caso el diámetro mínimo para una acometida de acueducto será de media pulgada. Esta llave de corte y la acometida en su conjunto, cuyas características serán determinadas en las normas técnicas de LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P., será maniobrada únicamente por el personal de ésta, quedando expresamente prohibida su manipulación por los suscriptores o usuarios, los cuales instalarán otra llave de corte en el interior del inmueble para su propia utilización.

La determinación de las características de la acometida, su instalación, conservación y operación, serán siempre competencia exclusiva de LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P., quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del usuario.

El sistema de alcantarillado,(sistemas sépticos colectivos o individuales) es del tipo separativo, lo que significa que las aguas servidas serán vertidas por conductos diferentes a los drenajes para las aguas lluvias. Por lo tanto, está terminantemente prohibido que el usuario conecte los drenajes de aguas lluvias al sistema de alcantarillado, (sistemas sépticos colectivos o individuales) Los sistemas sépticos están conformados por varias estructuras que tienen como Función recibir las aguas provenientes de las cocinas, el baño, los lavaderos, etc., y tratarlas. Estos sistemas están compuestos por:

- Trampas de grasas - Tanque séptico, filtro anaerobio - Cajas distribuidoras - Campos de oxidación - Pozos de absorción.

La empresa determinara la manera mas apropiada, técnica o manual, para realizar las labores de limpieza y mantenimiento al sistema séptico, filtro anaerobio y trampa de grasas estableciendo las medidas de seguridad y de salud ocupacional que deben seguirse, para evitar accidentes o efectos a la salud y señalar el equipo necesario para realizar las labores de mantenimiento.

CLÁUSULA SEXTA SOLICITUD DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

Toda acometida o conexión a realizar a las redes locales de acueducto y alcantarillado, (sistemas sépticos colectivos o individuales), así como su renovación o mejora, estará sujeta a previa autorización de LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. La solicitud deberá contener, además de los requisitos legales de carácter general, los siguientes:

a) Características del predio a servir, y el uso que le dará al agua. Plano o esquema de la localización espacial del predio a servir y tipo de sistema séptico.

CLÁUSULA SÉPTIMA



DEFICIENCIAS DE LA INSTALACIÓN:

Las observaciones sobre deficiencias relacionadas con la instalación de la acometida, deberán hacerse dentro de los tres años siguientes a la fecha de la puesta en servicio, transcurridos los cuales, se entenderá que la acometida funciona a satisfacción del usuario.

CLÁUSULA OCTAVA

EXTENSIÓN DEL SERVICIO:

Siempre que, a juicio de LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P., las acometidas de acueducto o de alcantarillado, (sistemas sépticos colectivos o individuales) no puedan efectuarse normalmente por no existir redes locales frente al inmueble, o no tener suficiente capacidad instalada, las redes locales de acueducto o de alcantarillado deberán ser prolongadas o ampliadas, mediante convenio suscrito entre LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. y el interesado, y previa solicitud de este último.

La concesión de nuevos suministros en puntos que, aún situados dentro del perímetro distrital, se encuentren en lugares no abastecidos, o que estándolo requieran una modificación o ampliación de las instalaciones existentes, estará siempre supeditada a la factibilidad de garantizar el servicio en las condiciones de calidad y continuidad que exige la ley. Cuando, como consecuencia de la situación descrita, sea necesario efectuar una prolongación, ampliación o mejora de la red local de acueducto o de alcantarillado, serán por cuenta del beneficiario la totalidad de los gastos en que se incurra, debiendo sufragar asimismo, la acometida y aporte de conexión correspondiente, en los términos de la normativa vigente.

CLÁUSULA NOVENA

AMPLIACIONES Y PROLONGACIONES DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (sistemas sépticos colectivos o individuales):

1. Las obras de ampliación se ejecutarán, de manera general por LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. y excepcionalmente por contratistas debidamente autorizados.
2. El material de la instalación podrá ser suministrado por LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. y, en todo caso, supervisado por ésta y por cuenta del interesado.
3. La dirección, supervisión y vigilancia de las ampliaciones de la red se realizará directamente por LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P., quien fijará asimismo, las condiciones y especificaciones técnicas que deberán ser fielmente aplicadas en la ejecución de las obras.
4. En las ampliaciones de redes ejecutadas por terceros, una vez terminadas a satisfacción de LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P., deberá suscribirse un acta de entrega y recibo por las partes, la cual deberá contener los planos con indicación de las especificaciones del proyecto ejecutado, debidamente suscritos por personal competente, incluidas las pruebas a que tenga lugar, conforme a las normas de control de calidad exigidas por LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P.: Normalización de los materiales e instalaciones de Acueducto y Alcantarillado (sistemas sépticos colectivos o individuales) en el Corregimiento de Tribunas Córcega, las cuales pueden ser consultadas en las oficinas de LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. sin costo alguno.
5. Las prolongaciones de redes deberán ser efectuadas, de manera general, por predios de dominio público. No obstante, cuando - por circunstancias justificadas - a juicio de LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. no sea posible dar cumplimiento a lo previsto en este artículo, la empresa estará obligada a obtener la respectiva servidumbre en los términos de los artículos 57, 117 y concordantes de la LSPD.

CLÁUSULA DÉCIMA



OBLIGATORIEDAD DE MEDIDOR DE ACUEDUCTO:

Siempre que se celebre un contrato para prestación del servicio de acueducto, se instalará el correspondiente medidor de agua, para registrar el consumo del servicio. En todo caso, la instalación de medidores se rige por el artículo 146 de la ley 142 y la normativa que la adicione, reemplace o desarrollen, normas éstas que hacen obligatoria la medición, salvo en los casos especiales que en ellas se establecen.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA MEDIDORES DE ACUEDUCTO:

Los medidores o contadores serán del tipo de chorro único o múltiple y transmisión magnética para diámetros de 1/2" a 1 1/2".

Las características de los medidores deben ser las siguientes:

- Cuerpo fabricado en fundición de latón, según la norma DIN 1709.
- Transmisión magnética y relojería de precisión.
- Totalizador seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados.
- Tapa opaca antichoque que cubra el totalizador completamente.
- Deben cumplir con las normas de metrología C.E.E.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA LOCALIZACIÓN MEDIDOR DE ACUEDUCTO:

El medidor debe quedar instalado en el lugar conveniente para controlar cualquier derivación que pudiera existir en el inmueble, según las normas y condiciones técnicas establecidas por LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA CARACTERÍSTICAS Y MANIPULACIÓN DEL CONTADOR:

1. LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. Para suscriptores no residenciales urbanizaciones (condominios) nuevas donde el constructor informe las necesidades de caudal con que se realizaron los diseños de las redes internas, fijará el tipo y el diámetro del medidor, conforme a los datos sobre caudal facilitados por el usuario. Si el consumo no correspondiera al declarado por el suscriptor, LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. Cambiará el contador por otro adecuado, siendo los gastos que se produzcan por cuenta del usuario.

2. Una vez instalado, sólo podrá ser manipulado por los empleados de LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P.

3. En todo caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los medidores a quien a bien tengan. La Empresa deberá aceptarlos siempre que se reúnan las características técnicas exigidas para tales Efectos.

4. En el evento en que el medidor sea suministrado directamente por la Empresa, ésta dará garantía.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA DEPÓSITOS:

Todos los depósitos para almacenamiento de agua potable deberán ser herméticos, impermeables y de tipo superficial, salvo casos especiales donde, por condiciones técnicas sea necesaria su construcción subterránea. Además, deberán estar provistos de tubos de ventilación con doble codo y anjeo plástico en su boca, dispuestos en una ubicación y a una altura determinada sobre el



depósito que impida la contaminación del agua almacenada. El volumen mínimo de los depósitos debe ser el que asegure a sus usuarios el suministro de agua potable para un día de consumo.

El tubo de rebose del depósito debe estar conectado al exterior de la edificación y verter en la vía pública o en el drenaje de aguas lluvias cercano, en forma de descarga superficial. Por lo tanto, está terminantemente prohibido la conexión del rebose a las redes internas o externas del alcantarillado sanitario (sistemas sépticos colectivos o individuales).

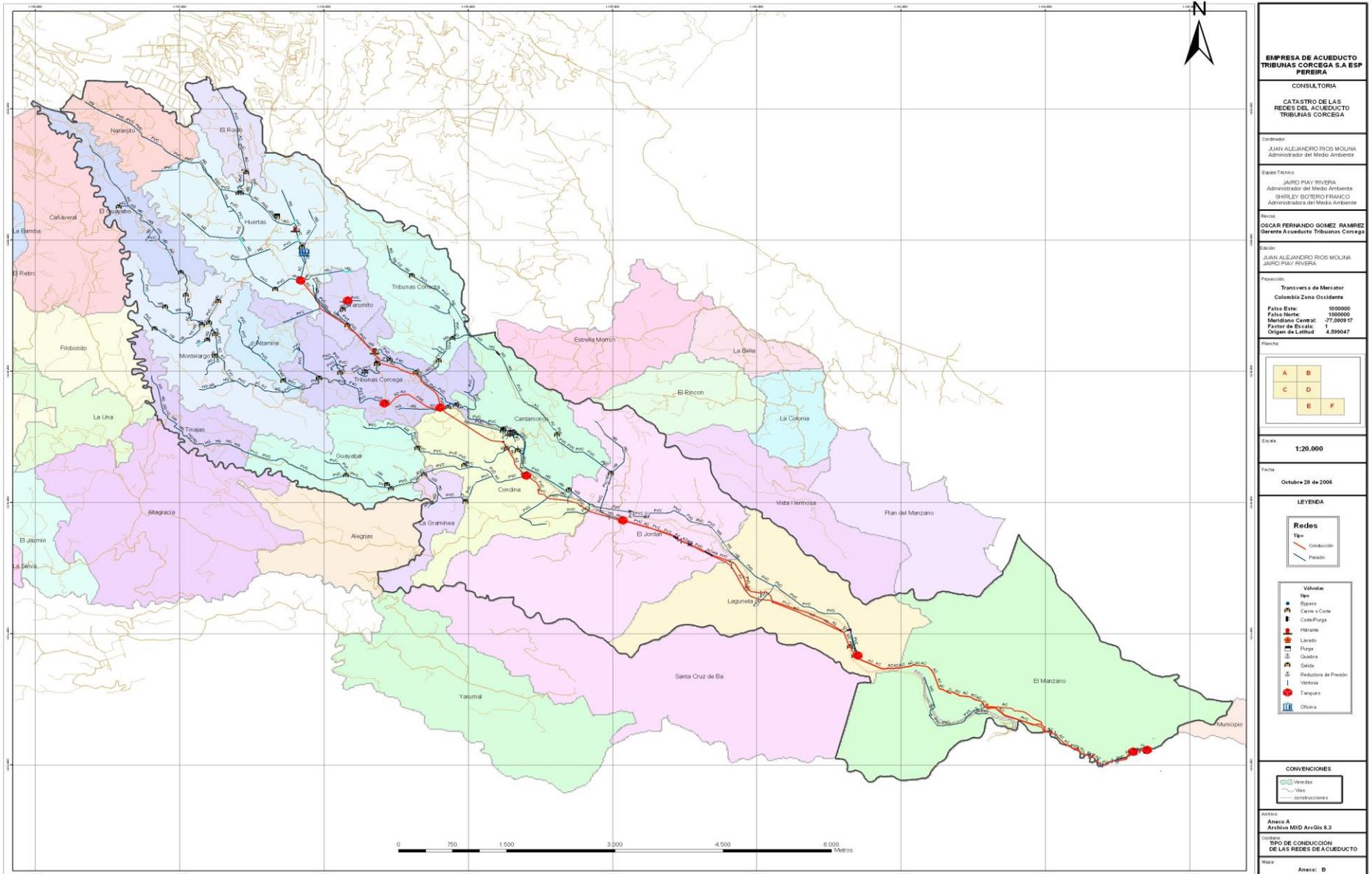
Cuando los depósitos o reservorios de agua potable estén divididos por tabiques e interconectados entre sí, esta interconexión debe asegurar la recirculación de agua a fin de que se produzca su renovación automática e impida el surgimiento de zonas muertas o cortos circuitos que disminuyan el cloro residual y propenda la contaminación. Además de las anteriores normas, los depósitos deben cumplir con las estipulaciones de la norma ICONTEC 1500 o Código Nacional de Fontanería.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA RÉGIMEN LEGAL:

Además de las condiciones anteriores, hacen parte de este anexo la ley 142 de 1994 y demás normativa concordante y toda la normativa técnica aplicable a los servicios que presta LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. Normalización de los materiales e instalaciones de Acueducto y Alcantarillado, (sistemas sépticos colectivos o individuales) en el Corregimiento de Tribunas Córcega las cuales pueden ser consultadas en las oficinas de LA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUNAS CORCEGA E.S.P. Sin costo alguno.



E.S.P. Anexo: Distribución del servicio de acueducto



EMPRESA DE ACUEDUCTO TRIBUNAS CORCEGA S.A ESP PEREIRA							
CONSULTORIA							
CATASTRO DE LAS REDES DEL ACUEDUCTO TRIBUNAS CORCEGA							
Contrator: JUAN ALEJANDRO RIOS MOLINA Administrador del Medio Ambiente	Equipo Técnico: JAIRO PIAY RIVERA Administrador del Medio Ambiente SHIRLEY BOTERO FRANCO Administradora del Medio Ambiente						
Revisor: OSCAR FERNANDO GOMEZ RAMIREZ Gerente Acueducto Tribunas Corcega							
Escala: JUAN ALEJANDRO RIOS MOLINA JAIRO PIAY RIVERA							
Proyección: Transversa de Mercator Colombia Zona Occidental Falso Este: 900000 Falso Norte: 1000000 Meridiano Central: -77.000917 Factor de Escala: 1 Origen de Latitud: 4.89047							
Plano: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>F</td> </tr> </table>		A	B	C	D	E	F
A	B						
C	D						
E	F						
Escala: 1:20,000							
Fecha: Octubre 28 de 2006							
LEYENDA							
Redes Tipo: - Conductión (línea roja) - Presión (línea azul)							
Valvulas Tipo: - Bypass (rectángulo con X) - Cierre a Corte (rectángulo con T) - Cierre/Fuga (rectángulo con F) - Hidrante (círculo con H) - Lavado (rectángulo con L) - Purga (rectángulo con P) - Quiebre (rectángulo con Q) - Salida (rectángulo con S) - Reguladora de Presión (rectángulo con R) - Verticos (rectángulo con V) - Tanques (rectángulo con T) - Oficina (rectángulo con O)							
CONVENCIONES - Verdeas (línea verde) - Vías (línea negra) - Construcción (línea roja)							
Archivo: Anexo A Archivo MID ArcGIS 8.3							
Contenido: TIPO DE CONDUCCION DE LAS REDES DE ACUEDUCTO							
Mapa: Anexo B							



Anexo

Esquema Empresa de Servicios Tribunas Córcega acueducto

