Lineamiento Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado

CONSIDERACIONES

De acuerdo con la Ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes contiene las estipulaciones que rigen la relación de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios con los usuarios.

Con el fin de garantizar el establecimiento de los derechos y obligaciones del usuario y de EPM como prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado, y de mantener actualizadas las disposiciones en materia contractual al respecto de la prestación de los servicios, es necesario modificar el contrato de condiciones uniformes de los servicios de acueducto y alcantarillado, cumpliendo las disposiciones establecidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y demás normas aplicables.

En consecuencia, es necesario expedir el presente lineamiento por medio del cual se garantice la actualización del contrato de condiciones uniformes y con base en ello, se deroguen el DECRETO 2015-DECGGL-2062 de marzo 2 de 2015 y el LINEAMIENTO 2017-LINGG-22 de agosto 9 de 2017.

Contenido

CONSIDERACIONES 1

DEFINICIONES 5

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL 15

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO. 15

CLÁUSULA 2. EXISTENCIA DEL CONTRATO. 16

CLÁUSULA 3. PARTES DEL CONTRATO. 16

CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. 16

CLÁUSULA 5. CAPACIDAD DEL SUSCRIPTOR PARA CONTRATAR. 16

CLÁUSULA 6. CESIÓN DEL CONTRATO. 16

CLÁUSULA 7. PLAZO. 17

CLÁUSULA 8. SOLIDARIDAD ENTRE SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS. 17

CLÁUSULA 9. AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA y REPORTE EN CENTRALES DE RIESGO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. 17

CAPÍTULO II. MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE MEDIDORES DE ACUEDUCTO 18

CLÁUSULA 10. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. 19

CLÁUSULA 11. EQUIPOS DE MEDIDA O SISTEMAS DE MEDIDA. 19

CLÁUSULA 12. LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA. 20

CLÁUSULA 13. GARANTÍA DE LOS MEDIDORES. 21

CLÁUSULA 14. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO. 21

CAPÍTULO III. DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 23

CLÁUSULA 15. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. 23

CLAUSULA 16. PRESTACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO. 24

CLÁUSULA 17. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS. 24

CLÁUSULA 18. CARGO POR CONEXIÓN. 24

CLÁUSULA 19. NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO. 24

CLÁUSULA 20. RECHAZO DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO. 25

CLÁUSULA 21. FINANCIACIÓN DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. 25

CAPÍTULO IV. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES 25

CLÁUSULA 22. OBLIGACIONES DE EPM. 25

CLÁUSULA 23. OBLIGACIONES DEL USUARIO. 29

CLÁUSULA 24. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA. 35

CLÁUSULA 25. DERECHOS DE LOS USUARIOS. 36

CAPITULO V. DE LA FACTURA 39

CLÁUSULA 26. FACTURACIÓN. 39

CLÁUSULA 27. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS. 39

CLÁUSULA 28. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 39

CLÁUSULA 29. CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA. 40

CLÁUSULA 30. PERÍODOS DE FACTURACIÓN. 41

CLÁUSULA 31. INTERESES POR MORA. 41

CLÁUSULA 32. COBROS INOPORTUNOS. 42

CLÁUSULA 33. LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA. 42

CAPITULO VI. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO 42

CLÁUSULA 34. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO. 42

CLÁUSULA 35. MEDICIÓN DEL CONSUMO DE ALCANTARILLADO. 42

CLÁUSULA 36. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. 43

CLÁUSULA 37. INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR. 44

CLÁUSULA 38. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA LOS USUARIOS QUE CAREZCAN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL. 45

CAPITULO VII. RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS NO MEDIDOS Y DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 45

CLÁUSULA 39. IRREGULARIDADES Y/O ANOMALÍAS A LAS QUE SE APLICA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. 45

CLÁUSULA 40. REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA. 47

CLÁUSULA 41. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN TÉCNICA EN CAMPO. 47

CLÁUSULA 42. RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR. 50

CLAÚSULA 43. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS. _____ 51

CLÁUSULA 44. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR. _____ 52

CLÁUSULA 45. DENUNCIA PENAL. _____ 55

CAPITULO VIII. SUSPENSIÓN, CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO _____ 56

CLÁUSULA 46. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. _____ 56

CLÁUSULA 47. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. _____ 59

CLÁUSULA 48. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN. _____ 59

CLÁUSULA 49. CORTE DEL SERVICIO. _____ 60

CLÁUSULA 50. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. _____ 61

CLÁUSULA 51. REGLAS COMUNES A LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO. _____ 62

CAPÍTULO IX. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INCUMPLIENTO DE PARÁMETROS _____ 63

CLÁUSULA 52. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. _____ 63

CLÁUSULA 53. DESCUENTOS ASOCIADOS A INCUMPLIMIENTOS A PARÁMETROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. _____ 64

CAPÍTULO X. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES _____ 64

CLÁUSULA 54. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS. _____ 64

CLÁUSULA 55. PETICIONES INCOMPLETAS. _____ 65

CLÁUSULA 56. RECHAZO DE LAS PETICIONES. _____ 66

CLÁUSULA 57. RECURSOS. _____ 66

CLÁUSULA 58. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS. _____ 67

CLÁUSULA 59. PRÁCTICA DE PRUEBAS. _____ 68

CLÁUSULA 60. OFICINAS DE ATENCIÓN. _____ 68

CLÁUSULA 61. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES. _____ 68

CAPÍTULO XI. DE LAS DISPOSICIONES FINALES _____ 69

CLÁUSULA 62. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. _____ 69

CLÁUSULA 63. PUBLICIDAD. _____ 69

CLAUSULA 64. MODIFICACIONES. _____ 70

CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

DEFINICIONES

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

Abasto propio de agua: corresponde a los consumos de fuentes alternas de agua diferentes a las del suministro público de un prestador de servicios públicos, como lo son los aprovechamientos de aguas lluvias, aljibes, pozos, fuentes superficiales como quebradas o ríos, etc., de usuarios y/o suscriptores del servicio público de alcantarillado, lo cual genera un cobro por derrame adicional a ese servicio.

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

Acometida irregular o conexión no autorizada: cualquier derivación de la red local, o de una acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de EPM, así como la manipulación indebida de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del usuario.

Acta de verificación: documento de carácter consecutivo en el que EPM hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento

del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo o verificación de redes.

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

Aforo de alcantarillado: procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de vertimiento que descarga el usuario a las redes de EPM.

Aguas Residuales Domésticas - ARD: Son las procedentes de los hogares, así como las de las instalaciones en las cuales se desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios y que correspondan a:

1. Descargas de los retretes y servicios sanitarios.

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

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

AMI — Advanced Metering Infrastructure o Infraestructura de Medición Avanzada: conjunto integrado de medidores, dispositivos de comunicación, dispositivos de actuación, plataformas, sistemas de gestión de datos, aplicaciones, procesos y demás componentes tecnológicos que permiten la medición, transmisión, validación, almacenamiento, análisis y uso de información asociada a consumos, eventos, alarmas y condiciones del sistema de medida, con posibilidad de comunicación bidireccional y funcionalidades avanzadas de gestión.

AMR — Automatic Meter Reading: sistema de lectura automática de medidores que captura y transmite información de consumo o lectura desde el medidor hacia los sistemas, sin que necesariamente exista comunicación bidireccional permanente con el equipo de medida.

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

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA): unidad administrativa especial que tiene por función promover la competencia entre quienes prestan los servicios de agua potable y saneamiento básico y regular los monopolios en la prestación de tales servicios.

Conexión cruzada: conexión entre el sistema de agua potable y una fuente diferente a la del prestador, la cual puede generar afectación en la calidad del agua al ingresar al sistema de distribución de agua potable por retorno del flujo.

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

Constructor: persona natural o jurídica habilitada a través de licencia de construcción, que no tuvo trámite previo de licencia de urbanización o parcelación, expedida por la entidad territorial competente para desarrollar sobre un predio construcciones, cualquiera que ellas sean.

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

Contratista o instalador particular: persona natural o jurídica, certificada por la entidad competente, que en acuerdo con el usuario gestione ante EPM la ejecución de la instalación y/o mantenimiento de la acometida de acueducto y/o alcantarillado, incluyendo el medidor.

Contribución de solidaridad: aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios de los servicios 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 vigente.

Corte del servicio: desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en el presente contrato y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.

Debido proceso: derecho que tienen todos los clientes durante las actuaciones administrativas desplegadas por EPM para conocer información, presentar peticiones y recursos, y ejercer su defensa y contradicción.

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

Desviación significativa: aumentos o reducciones en los consumos que comparados con el promedio de consumos anteriores sean mayores a los porcentajes de variación que define la normatividad vigente.

Factura de servicios públicos: cuenta expedida por EPM al usuario donde se refleja el consumo del servicio público domiciliario, los servicios inherentes a este y los demás bienes y servicios previamente autorizados por el usuario.

Falla en la prestación del servicio: incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad.

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

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

Lectura remota: obtención de la lectura o información registrada por un medidor o sistema de medida sin requerir necesariamente la presencia física del lector en el sitio de instalación del equipo, mediante el uso de tecnologías de comunicación, transmisión o captura de datos.

Medidor de agua: Instrumento destinado a medir continuamente, memorizar y visualizar el volumen de agua que pasa a través del transductor de medición, en condiciones de medición.

Medidor inteligente: equipo electrónico que, además de registrar el consumo, cuenta con capacidades para almacenar, transmitir o recibir información, generar eventos o alarmas, facilitar lectura remota, integrarse con sistemas AMR o AMI y

habilitar funcionalidades adicionales de gestión, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por EPM.

Módulo Electrónico: Dispositivo electrónico que se integra a un medidor mecánico de agua para digitalizar las lecturas de consumo, procesar y almacenar la información generada. Asimismo, permite establecer comunicación bidireccional mediante un sistema de comunicaciones, posibilitando tanto la transmisión de datos como la recepción de información e instrucciones, y facilitando su integración con la Infraestructura de Medición Avanzada (AMI).

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

Inmueble, edificación u obra terminada: obra que culminó todas las etapas que comprendía su construcción con entrada independiente, techo, ventanas, red o instalación interna de acueducto y alcantarillado, aparatos sanitarios, entre otros, que cumple con todas las condiciones técnicas para la conexión de los servicios y que puede ser habitado o utilizado por el usuario.

Perímetro urbano: delimitación del área que conforma el suelo urbano en un municipio o distrito.

Petición: actuación por medio de la cual el usuario solicita pronunciamiento de EPM sobre un asunto que le interesa al usuario o suscriptor de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

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

público domiciliario de alcantarillado, localizado entre el sistema de tratamiento y el punto de descarga.

Queja: es la manifestación de inconformidad, insatisfacción, desagrado o descontento presentada por cualquier persona, con motivo de lo que se considera una irregularidad, prestación deficiente de un servicio o incumplimiento de una obligación, o con la actuación de determinado o determinados servidores de la entidad.

Reclamación: solicitud del usuario con el objeto de que EPM revise, mediante una actuación previa, la facturación de los servicios públicos y tome una decisión final o definitiva del asunto.

Recuperación de consumos de acueducto y alcantarillado: valor de los servicios de acueducto y alcantarillado que un usuario ha consumido y no ha cancelado, donde EPM no ha facturado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que EPM tiene derecho a cobrar.

Recurso: Es un acto de los suscriptores o usuarios mediante el cual buscan que se revisen, modifiquen o aclaren las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, en los casos relacionados con la facturación, suspensión, corte, terminación o negativa del servicio.

Red de alcantarillado convencional: sistema tradicional utilizado para la recolección y transporte de aguas residuales o lluvias hasta los sitios de disposición final. Puede ser alcantarillado combinado o separado. En el primero, tanto las aguas residuales como las pluviales son recolectadas y transportadas por el mismo sistema, mientras que en el separado se hace mediante sistemas independientes: alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial.

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

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

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

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

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

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

Red matriz o red primaria de alcantarillado: conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua residual o combinada procedente de las redes de recolección o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales y/o llevarlas hasta el sitio de su disposición final. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar la inversión a través de la tarifa de servicios públicos.

Reconexión: acción y efecto de restablecer los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que fueron cortados, siempre y cuando el usuario hubiese eliminado su causa, pagado todos los gastos de reconexión y satisfecho las demás sanciones previstas en este contrato.

Reinstalación: acción y efecto de restablecer los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que fueron suspendidos, siempre y cuando el usuario hubiese eliminado su causa, pagado todos los gastos de reinstalación y satisfecho las demás sanciones previstas en este contrato.

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

Servicio público domiciliario de alcantarillado: es la recolección de Aguas Residuales Domésticas - ARD y no Domésticas – ARnD y/o aguas lluvias y/o nivel freático, por medio de tuberías, conductos o sistemas de bombeo. Forman parte de

este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final.

Servicio provisional: servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

Subsidio: diferencia entre lo que se paga por los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y el costo de éstos, cuando tal costo es mayor al pago que se realiza.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD): organismo que ejerce el control, la inspección y vigilancia de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

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

Suspensión: interrupción temporal del servicio respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en sus decretos reglamentarios, en las demás normas concordantes o en el presente contrato.

Telemedición: sistema mediante el cual se obtiene, transmite, consulta, valida o gestiona de forma remota información asociada al consumo, lectura, estado, eventos, alarmas o condiciones de operación de un medidor o sistema de medida, a través de tecnologías de comunicación.

Telemetría: recopilación y transmisión automática de datos, mediciones, eventos o señales desde fuentes distribuidas como un equipo, sensor, medidor o sistema de medida hacia una plataforma, sistema receptor o mecanismo de gestión definido por EPM.

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

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

Válvula contraflujo: También conocida como válvula de retención o cheque, es un dispositivo mecánico que permite el flujo de un fluido en una única dirección y bloquearlo si intenta fluir en sentido contrario. Su función principal es proteger los sistemas y equipos de daños o contaminaciones causadas por el flujo inverso o contraflujo, lo cual puede afectar la calidad del suministro de agua potable.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales Empresas Públicas de Medellín E.S.P., identificada con NIT 890904996-1, en adelante EPM, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio por parte de los usuarios, suscriptores o propietarios de inmuebles, en adelante el usuario, quien al beneficiarse de los servicios de acueducto y/o alcantarillado que presta EPM, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

CLÁUSULA 2. EXISTENCIA DEL CONTRATO.

Existe contrato de servicios públicos desde que EPM define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el suscriptor solicita recibir el servicio, siempre que este y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado o por aquella especialmente establecida por EPM para la conexión al respectivo servicio.

CLÁUSULA 3. PARTES DEL CONTRATO.

Son partes del presente contrato EPM como prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado y el suscriptor y/o usuario en los términos definido en este.

CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.

Este contrato de servicios públicos domiciliarios se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

PARÁGRAFO 1. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos.

PARÁGRAFO 2. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

CLÁUSULA 5. CAPACIDAD DEL SUSCRIPTOR PARA CONTRATAR.

Cualquier persona mayor de edad, capaz de obligarse por sí misma podrá suscribir el contrato de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y ser parte del presente contrato.

No obstante, cualquier persona que habite o utilice de manera permanente un inmueble tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios en calidad de usuario.

CLÁUSULA 6. CESIÓN DEL CONTRATO.

Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por

adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo usuario al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, EPM 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.

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

CLÁUSULA 7. PLAZO.

Este contrato se entiende celebrado a término indefinido.

CLÁUSULA 8. SOLIDARIDAD ENTRE SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS.

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio y los usuarios y/o los suscriptores de los servicios son solidarios en sus obligaciones y derechos del presente contrato.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la presentación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o las normas que la modifiquen o adicionen, para lo cual, el arrendador deberá informar de esta garantía a EPM.

CLÁUSULA 9. AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA y REPORTE EN CENTRALES DE RIESGO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Sólo cuando el usuario haya manifestado su consentimiento expreso en documento independiente a este contrato, EPM podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información comercial, crediticia, financiera y de servicios, de la cual el usuario sea titular, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les de origen), así como la referida al comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de los hábitos de pago de la obligación contraída, y aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito o celebración de un contrato o un acuerdo de

pago, la cual podrá ser consultada, administrada, capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada en bases de datos y centrales financieras de riesgo.

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

El consentimiento del anterior USUARIO, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, no se extenderá al USUARIO frente al cual opere una posible cesión del contrato.

PARÁGRAFO: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El USUARIO autoriza a EPM para el tratamiento de sus datos personales conforme con lo establecido en la Ley 1581 de 2012. EPM usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado para envío de información comercial e institucional de los productos y servicios de EPM, notificaciones, investigaciones de mercado, estado de cartera, alternativas de pago, realizar actualización y validación de los datos, dar cumplimiento a obligaciones contractuales y demás fines dispuestos en este contrato. Los datos podrán ser compartidos con otras empresas del Grupo EPM.

El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación de los servicios deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato.

El contacto para los fines antes indicados, así como cualquier consulta y/o reclamación sobre el tratamiento de sus datos personales y para acceder, actualizar, rectificar, modificar o suprimir estos podrá realizarse a través de cualquier medio.

EPM, como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida. Así mismo informa que la política de tratamiento de datos personales de EPM es el Decreto de Gerencia General 1946 de 2013 dispuesta al público en el sitio web www.epm.com.co/clientesyusuarios/aviso-de-privacidad-y-politica-de-proteccion-de-datos-personales/

CAPÍTULO II. MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE MEDIDORES DE ACUEDUCTO

CLÁUSULA 10. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes.

PARÁGRAFO. La conexión a la red local o secundaria de la acometida respectiva deberá ser efectuada por EPM o por personal autorizado por ésta.

CLÁUSULA 11. EQUIPOS DE MEDIDA O SISTEMAS DE MEDIDA.

Por regla general los usuarios deberán contar con equipo de medición individual de su consumo.

PARÁGRAFO. Medición avanzada, lectura remota, telemedición y tecnologías asociadas.

EPM podrá implementar progresivamente sistemas de medición avanzada, lectura remota, telemedición, AMR, AMI o tecnologías equivalentes para la medición y gestión de los consumos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, de conformidad con la normatividad vigente, las condiciones técnicas del servicio y los criterios de viabilidad técnica, operativa, tecnológica, económica y de gradualidad que defina EPM.

Para tal efecto, y para las nuevas conexiones, desarrollos urbanísticos, procesos de normalización, reposición o actualización tecnológica de los sistemas de medición, EPM podrá exigir la instalación de medidores inteligentes integrados que permitan tanto la medición del consumo como la transmisión remota de la información asociada a dicho consumo, de conformidad con las especificaciones técnicas, metrológicas, funcionales, de interoperabilidad, seguridad y comunicación definidas por EPM y contenidas en el Anexo Técnico del presente Contrato.

En estos eventos, el usuario conservará el derecho de adquirir el medidor inteligente integrado con el proveedor de su elección, siempre que el equipo cumpla plenamente las especificaciones técnicas, metrológicas, de comunicación, interoperabilidad, calibración, seguridad y demás requisitos definidos por EPM, en los términos previstos en la ley y en el presente Contrato. EPM deberá aceptar los equipos que acrediten el cumplimiento de dichas especificaciones.

Cuando por razones técnicas, operativas o de implementación gradual EPM adopte esquemas de lectura remota soportados en medidores convencionales a los cuales se incorpore un dispositivo externo de comunicaciones, transmisión o telelectura,

dicho dispositivo no se considerará parte del medidor ni del instrumento de medida exigido al usuario. En estos casos, el dispositivo será suministrado, instalado y mantenido por EPM, quien conservará su propiedad.

Para tales efectos, el dispositivo externo será entregado al usuario bajo la modalidad de comodato mientras permanezca instalado y operativo en el inmueble. El usuario permitirá su instalación, inspección, mantenimiento, reposición y retiro por parte de EPM, y se abstendrá de manipularlo, alterarlo, retirarlo o afectar su funcionamiento. El usuario también deberá informar oportunamente cualquier daño, pérdida, hurto o situación que pueda comprometer su adecuada operación.

La incorporación de dispositivos externos de comunicaciones suministrados por EPM no afectará el derecho del usuario a adquirir libremente el medidor que deba instalarse, ni implicará la transferencia de la propiedad del dispositivo al usuario, salvo acuerdo expreso en contrario.

La información obtenida mediante los sistemas de medición avanzada, medidores inteligentes integrados o dispositivos de lectura remota podrá ser utilizada por EPM para la determinación de consumos, facturación, validación de lecturas, análisis de consumos, gestión operativa, control de pérdidas, investigación de desviaciones significativas y demás actividades relacionadas con la prestación de los servicios, garantizando en todo caso los derechos de información, contradicción, defensa, reclamación y debido proceso que asisten a los usuarios.

CLÁUSULA 12. LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA.

Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento de este, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al usuario.

PARÁGRAFO. Cuando con posterioridad a la conexión y localización del equipo de medida el usuario ejecuta actividades que le impida a EPM acceder a la lectura de la medida y, en consecuencia, se ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, EPM exigirá como condición para el restablecimiento del servicio, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. EPM notificará por escrito al usuario, haciendo constar el plazo para su reubicación. Los costos que se deriven de la reubicación del medidor serán asumidos por el usuario en su totalidad. En caso de que el USUARIO no atienda la solicitud de EPM en el tiempo otorgado, EPM dará aplicación a las cláusulas de suspensión y/o corte del servicio que apliquen.

CLÁUSULA 13. GARANTÍA DE LOS MEDIDORES.

Cuando EPM suministre el medidor, este tendrá una garantía de buen funcionamiento por un período de tres (3) años, contado a partir de la fecha de su instalación. La garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor siempre y cuando el medidor no hubiese sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en este contrato y se hubieren seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

PARÁGRAFO 1. En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho periodo, EPM repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el USUARIO.

PARÁGRAFO 2. En el caso de que los medidores hubiesen sido suministrados por terceros, EPM no se hace responsable y el usuario deberá realizar el cambio del medidor.

CLÁUSULA 14. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y REEMPLAZO DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, EPM se comunicará con el usuario, con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a ser asistido. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. Copia de esta acta se entregará al usuario, quien deberá firmarla.

EPM firma el Acta de Verificación y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. Si el usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de EPM dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de EPM.

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

En todo caso, EPM deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, el informe de calibración del medidor expedido por un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia-ONAC. Si como resultado de la calibración se concluye que el medidor tiene resultado no conforme, la decisión será comunicada al usuario adjuntando el certificado de calibración. El equipo de medida deberá reemplazarse por un medidor nuevo, el cual debe cumplir con las especificaciones técnicas vigentes e igualmente estar calibrado por un laboratorio acreditado por el ONAC o la entidad que haga sus veces.

Si el usuario decide reemplazar el equipo de medida por su cuenta, debe informar a EPM el nombre del contratista autorizado para el cambio del medidor, quien ha de hallarse previamente registrado ante la EPM como proveedor de ese servicio.

El usuario dispondrá de un período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor. Vencido este plazo, sin que el usuario hubiere tomado las medidas aquí establecidas, EPM dejará como definitivo el medidor que había sido instalado provisionalmente con cargo al usuario. En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por otro lado, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al usuario en su condición de propietario, salvo que el usuario ceda por escrito la propiedad a EPM para que disponga del equipo.

Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el usuario no se presente a reclamarlo dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, EPM no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.

Cuando EPM, para su gestión realice visitas de inspección o retire el medidor para ser calibrado en un laboratorio, esta actividad no tendrá costo para el usuario; pero en caso de que la revisión hubiese sido solicitada por el usuario, EPM cobrará este servicio con base en la resolución de precios vigente.

PARÁGRAFO. Reemplazo de medidores con cargo a la tarifa. EPM podrá reemplazar los medidores de acueducto con cargo a la tarifa del servicio público domiciliario de acueducto o alcantarillado, no obstante, la obligación establecida a cargo del usuario en la presente cláusula. Aplica sólo cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, circunstancia que deberá ser determinada por EPM a través de estudios técnicos.

CAPÍTULO III. DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 15. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

EPM prestará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley y en el anexo técnico de este contrato.

EPM tiene la obligación de suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción que se encuentren dentro de su área de prestación. El titular de la licencia de construcción deberá efectuar la solicitud para su vinculación como usuario a EPM, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud, a menos que se requiera de estudios especiales.

Para los casos de solicitudes incompletas, EPM requerirá al usuario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en un plazo máximo de un (1) mes. Vencido este término, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento o haya solicitado prórroga hasta por un término igual, EPM entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo.

PARÁGRAFO 1. Para la solicitud del servicio por primera vez, el usuario potencial deberá tramitar ante EPM el formulario respectivo, adjuntando los documentos que identifiquen al usuario potencial, al inmueble, y las condiciones especiales de suministro, si las hubiere. así mismo para la legalización del servicio, EPM verificará el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales.

PARÁGRAFO 2. Entre las condiciones que debe cumplir el inmueble establecidas por EPM para el acceso a los servicios de acueducto y alcantarillado, está que el inmueble debe corresponder a una “obra terminada” de acuerdo con las definiciones de este contrato.

PARÁGRAFO 3. EPM podrá cobrar las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión: el suministro y calibración del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida, la ejecución de las obras de conexión, la certificación y cualquier otro que pueda llegar a generarse en ejecución del presente contrato. Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, EPM no podrá cobrar de nuevo a los usuarios por estos conceptos.

PARÁGRAFO 4. EPM coordinará con el usuario potencial la realización de pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por la normatividad vigente.

CLAUSULA 16. PRESTACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO.

La iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que EPM indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el usuario ha atendido las condiciones uniformes.

CLÁUSULA 17. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS.

De conformidad con la regulación vigente, EPM podrá ofrecer los servicios de conexión a sus usuarios y sus valores estarán determinados por los decretos internos de EPM, así como los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación. Ante la solicitud del usuario para que EPM preste estos servicios, EPM deberá presentarle de forma detallada el costo de cada una de las actividades a desarrollar al usuario previo a la ejecución.

CLÁUSULA 18. CARGO POR CONEXIÓN.

EPM podrá exigir al usuario que haga el pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el usuario cumpla las suyas.

CLÁUSULA 19. NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO.

EPM podrá negar la solicitud de conexión a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, entre otras, por las siguientes razones:

1. Por estar ubicado por fuera del área con capacidad para los servicios de EPM, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997 y teniendo en cuenta lo establecido en el parágrafo 4 de la cláusula 65 del Anexo Técnico de este contrato (numeral 1.5).

2. Por estar ubicado por fuera del área de prestación del servicio, de acuerdo con el Anexo Técnico de este contrato, al no contar con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias.

3. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.

PARÁGRAFO. Para la negativa del servicio, EPM expedirá el acto administrativo donde motive y siente su decisión y la notificará de manera escrita al solicitante. Contra

este acto, procede el recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CLÁUSULA 20. RECHAZO DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO.

EPM podrá rechazar la solicitud de conexión a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, por las siguientes razones:

1. Por deudas pendientes de consumos de servicios de acueducto y/o alcantarillado del usuario o del inmueble con EPM.

2. Cuando un inmueble producto de un desenglobe de un inmueble de mayor extensión, presente deuda por los servicios de acueducto y/o alcantarillado con EPM.

3. Cuando las condiciones técnicas para la construcción de redes locales de acueducto y/o alcantarillado impliquen que las mismas deban pasar por predios privados, salvo en aquellos casos en los cuales los propietarios de los inmuebles autoricen el paso de las redes por sus propiedades, mediante la constitución de servidumbres.

4. Cuando el inmueble no es una obra terminada.

PARÁGRAFO. EPM comunicará de manera escrita, el rechazo de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, no procede ningún recurso. No obstante, una vez el usuario subsane el pendiente, motivo del rechazo, podrá gestionar una nueva solicitud.

CLÁUSULA 21. FINANCIACIÓN DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.

EPM ofrecerá financiamiento a los usuarios de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de la acometida nueva, su reposición o reparación y el equipo de medición. Esta financiación será de por lo menos a treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de los servicios de acueducto y alcantarillado.

CAPÍTULO IV. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 22. OBLIGACIONES DE EPM.

Sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EPM, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.

3. Recolectar y transportar en forma permanente las aguas residuales por medio de tuberías y conductos.

4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare.

5. Devolver al usuario el medidor y demás equipos propiedad del usuario que fueren retirados por EPM para verificar su estado y buen funcionamiento, dentro de los plazos administrativos definidos por EPM, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. EPM deberá comunicar por escrito al usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

6. Entregar al usuario certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC- o la entidad que haga sus veces, en el cual se demuestre que el medidor no está apto para medir dentro de los errores máximos permitidos, o entregar el certificado de inspección expedido por el Laboratorio de EPM donde se deje constancia que el medidor ha sido manipulado.

7. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario en todas sus actuaciones frente a éstas, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.

8. Facturar oportunamente los consumos suministrados de acuerdo con los parámetros establecidos en la normativa vigente y conforme a las disposiciones expedidas por la CRA.

9. Investigar las desviaciones significativas cuando existan variaciones en los consumos de acuerdo con la normatividad vigente.

10. Prestar ayuda al usuario con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua potable, en el interior del inmueble.

11. Devolver al usuario los cobros no autorizados, de conformidad con el artículo 1.8.3.2 de la Resolución CRA 943 de 2021 o la norma que la modifique, adicione o aclare. Para la devolución de los cobros no autorizados, se aplicará el interés que señale la regulación vigente.

12. Constituir una oficina de atención de peticiones, quejas y recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al usuario sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.

13. Suspender o cortar el servicio, cuando el usuario incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.

14. Rehusarse a prestar el servicio o suspender el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o reglamentación aplicable.

15. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

16. Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos, conforme lo establecido en el capítulo PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES de este contrato.

17. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento.

18. 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, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.

19. Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

20. Aplicar un código de cobro y código de ubicación al inmueble cuando no lo tiene por parte del municipio y comunicarle a este último para que proceda a asignarlos y le informe a EPM los definitivos.

21. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.

22. Cobrar al usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

23. Informar a los usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las interrupciones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de EPM.

24. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

25. 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.

26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes y equipos a cargo de EPM, 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 impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia- ONAC.

29. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

30. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

31. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

32. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.

33. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).

34. Aplicar al usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de EPM frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por EPM, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos descritos en el Capítulo 7 Subtítulo 1 del Título 2 de la Parte 1 del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021 o la que la modifique, adicione o aclare.

35. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 2.7.3.2 de la Resolución CRA 943 de 2021, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

CLÁUSULA 23. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

Son obligaciones del usuario, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para EPM o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a EPM sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares, con el cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos de las autoridades competentes. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la parte 2 del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

5. Permitir la instalación del medidor por parte de EPM o contratar el servicio con un tercero atendiendo las condiciones técnicas establecidas por EPM.

6. Permitir el acceso del personal autorizado por EPM para efectuar revisiones a las instalaciones domiciliarias: sistema de medida, acometidas, redes, conexiones cruzadas, lectura periódica de los consumos, retiro o reemplazo del equipo de medida, suspensión o corte del servicio y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.

7. Atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias EPM para la correcta utilización del servicio.

8. Asegurar que no se creen conexiones cruzadas que puedan causar afectación en la calidad del suministro del agua potable. En caso de identificarse una conexión cruzada, el USUARIO deberá:

    a. Realizar la instalación de una válvula contraflujo en su acometida en un plazo de 48 horas desde que se comunique por parte del personal técnico de EPM.

Esta instalación podrá realizarla de forma particular o a través de EPM. En caso de no realizar la instalación en el plazo de 48 horas, EPM procederá con la instalación con cobro al USUARIO.

b. Realizar la separación de las redes en un plazo máximo de noventa (90) días calendario.

9. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el usuario deberá informar de tal hecho a EPM.

10. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que EPM no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

11. Solicitar la factura a EPM cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya primera copia física será gratuita.

12. En el caso de usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale EPM en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

13. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra EPM, conforme a lo establecido en la normatividad vigente y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

14. Permitir a EPM el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada y asumir los costos de la reparación.

15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de esta.

16. En edificaciones de más de tres pisos o cuyo nivel de piso acabado se encuentre por encima de los 9 mts. de altura, medidos a partir de la vía (peatonal o vehicular) donde se encuentre la red de acueducto local o secundaria existente por medio de

la cual se prestaría el servicio, deberán contar con tanque de almacenamiento de agua y sistema de bombeo.

17. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que EPM 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.

18. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente. Así mismo, los usuarios que descargan Aguas Residuales no Domésticas - ARnD, deberán presentar a EPM, la caracterización de sus vertimientos, por lo menos una vez al año, de acuerdo con la normatividad vigente aplicable. Así mismo, deberán dar aviso a EPM cuando se presente un vertimiento ocasional o accidental que pueda perjudicar su operación. Todo ello de acuerdo con los numerales 5.4. -Vigilancia del Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicada al vertimiento de aguas residuales- y 5.7. -De la inspección y vigilancia- del Anexo Técnico del presente contrato.

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

20. Corregir las conexiones erradas que se puedan presentar en las redes internas de alcantarillado del inmueble y en la conexión de la acometida de alcantarillado a la red local o pública.

21. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de EPM y responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad tales como: caja, sellos y demás elementos. así como por las variaciones que, sin autorización de EPM, se hagan a las condiciones del servicio contratadas o impidan el normal registro de los consumos de agua.

22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos, así como las cajas de inspección de las acometidas de

alcantarillado, ubicándolos en un lugar visible de tal forma que permita realizar trabajos de mantenimiento, desobstrucción, e investigación de las mismas por parte de EPM.

23. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión, reconexión y/o reinstalación del servicio.

24. Adquirir e instalar o entregar y presentar a EPM para su calibración, inspección, revisión, instalación y mantenimiento los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de EPM, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

25. Cuando el requerimiento surja por la necesidad de adecuar el diámetro por el uso del servicio, el usuario pagará la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras.

26. En el caso de presentarse un consumo en investigación por desviación significativa, y de detectarse por parte de EPM la existencia de una fuga imperceptible, el usuario dispondrá a partir de ese momento de un plazo máximo de dos (2) meses para remediarla. Dentro de este plazo, EPM podrá realizar dos visitas al inmueble a fin de ayudar a ubicar la fuga detectada a partir de geófonos u otra tecnología que EPM defina, y de no ser posible su ubicación, el usuario deberá adelantar las acciones particulares que se requieran para normalizar dicha situación.

27. Ubicar, como lo establezca EPM y cumpliendo con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, el equipo de medida en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, EPM podrá exigir como condición para la reconexión del servicio, el cambio de la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

28. No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido, sin dar aviso a EPM. En todo caso, EPM aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.

29. Informar de inmediato a EPM cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de EPM.

30. Presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos a través de los medios de atención definidos por EPM para tal fin.

31. Estar a paz y salvo con EPM por deudas pendientes de consumos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de estos servicios, sin perjuicio de lo consagrado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

32. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación, la revisión de la instalación de la conexión y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial, como financiaciones, trabajos en las redes y acometidas, etc.

33. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de EPM por actividades relacionadas con la prestación del servicio.

34. Efectuar el mantenimiento, reparación y reposición de las redes, equipos y elementos que integran la acometida, las cuales son de su propiedad, al igual que las redes internas de su inmueble, dentro de las cuales se pueden encontrar las que llevan el agua al inmueble, incluyendo tanques de succión y bombas a partir de un medidor general, o las redes que descargan las aguas desde el inmueble hasta las redes locales operadas por EPM que se encuentran ubicadas por fuera del lindero del mismo.

35. Informar a EPM sobre las fuentes adicionales de abastecimiento de agua, para efectos de liquidar la cuenta del servicio de alcantarillado de acuerdo con el aforo total del agua consumida, en los términos del parágrafo del artículo 2.3.6.3.3.12 de la Resolución CRA 943 de 2021, o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen. Las fuentes de abasto propio deberán contar con un sistema de medición, el cual permitirá cuantificar el volumen real del consumo de cada una de ellas, y para las fuentes superficiales o subterráneas, deberá contar de manera

previa a su explotación, con los permisos de concesión otorgados por la autoridad ambiental competente. Durante el tiempo en el cual se realizan los tramites de instalación del medidor de abastos propios, EPM podrá calcular el vertimiento adicional teniendo en cuenta los volúmenes autorizados en la concesión.

36. En caso de disponer de fuentes alternas de suministro de agua, deberá contar con redes internas separadas para el servicio público domiciliario de acueducto prestado por EPM y contar con dispositivos, tales como válvulas contraflujo, que eviten la mezcla de las aguas provenientes de fuentes alternas.

37. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que EPM indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los medidores utilizados por el usuario o de la red interna de acueducto y/o alcantarillado y que afecten las redes de EPM o a los demás usuarios. Si el usuario se negare a corregir la alteración o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, o si transcurrido el plazo informado por EPM para aplicar el correctivo, el usuario no ha efectuado la corrección pertinente, EPM procederá con la suspensión unilateral de los servicios de acueducto y alcantarillado y el retiro del equipo de medida.

38. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 24. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.

Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de EPM consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la aplicación de la normatividad vigente.

2. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la revisión, inspección y calibración. En caso de retiro del medidor EPM 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.

3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.

4. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.

5. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.

6. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo.

7. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.

8. Denunciar las alteraciones y manipulaciones indebidas en las acometidas, los medidores o las redes públicas.

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

CLÁUSULA 25. DERECHOS DE LOS USUARIOS.

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

1. Recibir de EPM un trato conforme a los derechos constitucionales previstos en Colombia.

2. A obtener la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos definidos por EPM, cuando técnicamente sea posible, o se afore o calcule de conformidad con la ley. En ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo, por cada equipo de medición que haga parte de la conexión del servicio prestado por EPM.

3. A elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios necesarios para la instalación.

4. A solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre asuntos relacionados con la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información incorporada en el índice de información clasificada y reservada de EPM.

5. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

6. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

7. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

8. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente. En caso de reclamaciones por facturación, a no ser obligado al pago de las sumas reclamadas.

9. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el usuario.

10. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.

11. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

12. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.

13. 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.

14. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

15. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

16. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.

17. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

18. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.

19. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si están funcionando adecuadamente, y de no ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

20. 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.

21. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

22. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

23. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

CAPITULO V. DE LA FACTURA

CLÁUSULA 26. FACTURACIÓN.

En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de alcantarillado, el cual se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994. El servicio público domiciliario que se esté facturando juntamente con el servicio público de alcantarillado no podrá pagarse en forma independiente, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de alcantarillado.

En la factura EPM cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hubiesen celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente de acuerdo con el ciclo de facturación, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

PARÁGRAFO 1. EPM podrá facturar los demás cobros que hubiesen sido autorizados expresamente por el usuario.

PARÁGRAFO 2. EPM podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambios dirección de envío.

CLÁUSULA 27. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS.

La factura expedida por EPM, representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los usuarios, las sanciones y obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

CLÁUSULA 28. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Éstas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes, o en ejercicio de la jurisdicción coactiva.

CLÁUSULA 29. CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA.

La factura expedida por EPM deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. El nombre de EPM con su respectivo NIT.
2. El nombre del suscriptor, el número de la cedula y el número del contrato.
3. La dirección del inmueble donde se presta el servicio o dirección de cobro, o el código, cuando es un bien rural o cuando el inmueble no tenga nomenclatura oficial dada por el municipio respectivo.
4. Clase de uso del servicio.
5. Estrato socioeconómico otorgado por el municipio respectivo o código asignado por EPM cuando no hay asignación oficial del estrato por el municipio, si es residencial.
6. Período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
7. Cargo fijo en el caso que aplique.
8. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
9. Descripción de la liquidación del consumo que se factura y el precio de la tarifa por unidad de consumo.
10. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
11. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
12. Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.

13. El consumo de los seis (6) períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.

14. Valor de las deudas atrasadas.

15. El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.

16. El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su pago.

17. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.

18. Los valores unitarios y totales cobrados al usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado cuando haya lugar a su cobro.

19. Monto de los subsidios o cuantía de la contribución de solidaridad.

20. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

21. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.

22. Otros cobros autorizados por el usuario.

23. Sitios y modalidades para el pago.

24. Firma del representante legal de EPM y de las empresas con las que se facture conjuntamente.

CLÁUSULA 30. PERÍODOS DE FACTURACIÓN.

Las facturas se entregarán mensual o bimestralmente si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana; o mensual, bimestral o trimestral si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales. Para facturas mensuales los días de facturación estarán entre 28 y 32 días, para bimestrales entre 58 y 62 días, y para trimestrales entre 88 y 94 días.

CLÁUSULA 31. INTERESES POR MORA.

En caso de mora en el pago de los servicios, EPM podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos. Para los usuarios residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el artículo 1617 del Código Civil. Para los demás usuarios la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el artículo 884 del Código de Comercio.

PARÁGRAFO. Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del usuario, o cuando este se encuentre en mora, EPM podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

CLÁUSULA 32. COBROS INOPORTUNOS.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EPM no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores; se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.

CLÁUSULA 33. LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA.

EPM entregará la factura en la dirección o código de ubicación registrada del inmueble. En las zonas en las que no pueda entregarse directamente en el domicilio del usuario, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indique EPM o en el lugar acordado entre las partes.

PARÁGRAFO. EPM podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los usuarios, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura. EPM podrá, previo aviso mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los usuarios la modificación del lugar en el que serán dejadas las facturas para su entrega.

CAPITULO VI. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLÁUSULA 34. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.

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

CLÁUSULA 35. MEDICIÓN DEL CONSUMO DE ALCANTARILLADO.

Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. Cuando el usuario se abastezca de aguas provenientes de abastos propios y utilice el servicio de alcantarillado de EPM para su vertimiento, el cobro de dicho vertimiento se liquidará con base en el consumo aforado en dichas fuentes, el cual deberá ser medido con los instrumentos apropiados instalados por el usuario. Si en un lapso de un (1) mes después de notificado por parte de EPM, el usuario con fuentes alternas no se ha pronunciado en función de la instalación del instrumento de medición, se entenderá que autoriza su instalación por parte de EPM con cargo al usuario. Con base en el consumo registrado se iniciará la facturación del derrame adicional.

CLÁUSULA 36. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.

De acuerdo con la normatividad vigente, se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones de consumos que comparados con los promedios de los consumos reales registrados de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3.

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 por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

PARÁGRAFO 1. En la investigación que EPM realice de la causa de la desviación significativa, podrá hacer uso de la información histórica de la instalación registrada en las bases de datos de EPM para justificar la variación. El análisis de la información histórica podrá hacerse por medio de herramientas de analítica de datos que permitan identificar la causa de la variación en el consumo. Entre los posibles escenarios que pueden llegar a generar una desviación significativa, tenemos los siguientes: como cambio de medidor anterior por fallas técnicas, normalización de la medida por control perdidas, cambio de uso o actividad, fugas perceptibles e imperceptibles cambio del consumo por nuevos ocupantes del inmueble, consumos estacionales, entre otros, sin que se limiten los casos a estos.

La metodología para la aplicación de los modelos de analítica es la siguiente:

a. Se identifican las instalaciones con desviación significativa de consumo.
b. Se complementa la información, con los datos históricos de consumo, las observaciones de lectura y otras variables operativas.
c. Se consolida la información.
d. Se carga a un software especializado con el fin de aplicar alguna de las siguientes metodologías:

   Series de tiempo: Es una metodología que consiste en recopilar y registrar durante un periodo de tiempo (pueden ser uno o varios años), el registro mensual del consumo de cada uno de los clientes para analizar cómo cambia en el tiempo. La idea principal es identificar si existen patrones que permitan entender si hay variaciones en ciertos periodos.

Árboles de clasificación: Es una metodología que analiza ciertas características para definir qué tipo de consumo tiene un cliente. En este caso, puede ayudar a decidir si el consumo no está desviado, basado en características, tales como el estrato, la categoría, la localidad, entre otros.

Al final, cada modelo entrega una clasificación de los consumos evaluados para determinar cuáles de estos se enviarán a revisión técnica de campo y cuáles se pueden facturar.

PARÁGRAFO 2. EPM evaluará el comportamiento estacional de los consumos y, los usuarios podrán informar a la empresa el comportamiento estacional de sus consumos dentro de una base de datos de novedades. Para tal fin, EPM dispondrá en su sitio web de un formato donde el usuario podrá registrar ese comportamiento (aumento/reducción significativa de acueducto en temporadas como vacaciones, Semana Santa, mayor producción, fin de año, cambio de actividad, entre otros). Luego de este análisis EPM podrá facturar el consumo total medido.

PARÁGRAFO 3. Cuando en el proceso de investigación, EPM considere pertinente visitar el inmueble con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa, EPM avisará al usuario con antelación no inferior a tres días hábiles, el día y la franja horaria de la visita. En caso de no hacerse efectiva por causa imputable al usuario, EPM programará una nueva visita. Cuando se realicen dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al usuario, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, EPM podrá cargar en el siguiente periodo de facturación la totalidad del consumo dejado en investigación.

PARÁGRAFO 4. EPM está en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección, el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

PARÁGRAFO 5. En el evento en el que, durante la investigación, EPM evidencie la necesidad de hacer la revisión técnica del medidor (Verificación Precisión de la Medida) en un laboratorio certificado para verificar su buen funcionamiento, el costo será asumido por la empresa.

CLÁUSULA 37. INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR.

Si la lectura no fuere posible por no tener acceso a los medidores, se hará constar dicha circunstancia en el documento respectivo y se dejará constancia en el inmueble o podrá ser enviada al correo electrónico suministrado, previa autorización del usuario. En este evento EPM aplicará un promedio del consumo

de los últimos seis (6) meses. Si existen meses con consumos iguales a cero (0) se tomarán para estos, el consumo promedio de los últimos seis meses de los usuarios del mismo estrato socioeconómico.

CLÁUSULA 38. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA LOS USUARIOS QUE CAREZCAN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL.

El consumo facturable a usuarios que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social debidamente documentado, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de EPM. Para los usuarios no residenciales, el consumo se podrá determinar con base en aforos individuales.

CAPITULO VII. RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS NO MEDIDOS Y DEJADOS DE FACTURAR PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 39. IRREGULARIDADES Y/O ANOMALÍAS A LAS QUE SE APLICA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.

Cuando no exista correspondencia entre el consumo y la clase de uso del predio; cuando se detecten anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad que sean producto de acciones no accidentales; o cuando el usuario omita notificar la situación a que se refiere los numerales 9, 10, y 12 del presente artículo, EPM llevará a cabo el procedimiento señalado para la recuperación de los consumos, garantizando al usuario el derecho al debido proceso y al derecho a la defensa y demás garantías constitucionales y legales.

Entre otras de naturaleza semejante, a continuación, se relacionan las anomalías y/o irregularidades en las conexiones y/o equipos de medida que impiden el registro total o parcial de los consumos y que dan lugar a que EPM realice el cobro dejado de facturar:

1. La intervención no autorizada de la red local o de distribución que opera EPM, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por ésta.

2. La conexión, adecuación o instalación de acometida o red local, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación del usuario, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por EPM.

3. Tener en mal estado el medidor, la acometida y las instalaciones internas, absteniéndose de efectuar las reparaciones o cambios pertinentes en el término fijado por EPM.

4. El daño, retiro, ruptura, manipulación indebida o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados o autorizados por EPM.

5. Instalar el servicio a partir de una acometida irregular, con el objeto de no medir total o parcialmente el consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que efectivamente consume.

6. La intervención, alteración o manipulación de bienes o equipos de medida que impidan el registro total o parcial del consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

7. Retirar, sin autorización de EPM, el medidor o el equipo de medida, impidiendo el registro total o parcial del consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

8. Las manipulaciones indebidas que impidan el normal funcionamiento de los aparatos de medición o de control, tales como: sello violado, vidrio perforado, carcasa perforada, manipulación de los mecanismos internos y/o externos de medición, instalar dispositivos como imanes, guayas u otros elementos.

9. Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

10. No notificar a EPM eventos como, el daño de los equipos de medida o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a su ocurrencia.

11. Abstenerse de notificar a EPM sobre la existencia de fuentes de suministro de agua adicional, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado.

12. Abstenerse de informar a EPM el cambio de actividad que se desarrolla en el inmueble impidiendo con ello el cobro de la tarifa real.

PARÁGRAFO 1. Siempre que se verifique la presencia de alguna de las situaciones descritas en esta cláusula, se procederá a la realización del cálculo de los consumos dejados de facturar de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo "Determinación del Consumo Dejado de Facturar y su Valor".

PARÁGRAFO 2. Hasta tanto no se culmine la investigación administrativa por el presunto incumplimiento de las condiciones previstas en este contrato, no se efectuará devolución del equipo de medida. En todo caso permanecerá un medidor provisional instalado.

PARÁGRAFO 3. En caso de que no sea posible que EPM instale el equipo de medida o realice los cambios requeridos para normalizar las irregularidades y/o anomalías encontradas, por negativa del usuario o por haberle requerido al usuario adecuaciones a la red interna, dejará constancia de este hecho en la respectiva acta, pudiendo suspender el servicio o dar por terminado el presente contrato. En todo caso, el consumo dejado de facturar se determinará en la forma dispuesta en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las acciones jurídicas que pueda adelantar EPM.

CLÁUSULA 40. REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA.

EPM podrá en cualquier momento adelantar inspecciones, revisiones y/o verificaciones técnicas sobre las redes y acometidas de acueducto y alcantarillado y el sistema de medida del usuario incluyendo el instalado en abastos propios, cuando utilice el servicio de alcantarillado de EPM para su vertimiento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado de los servicios de acueducto y alcantarillado.

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

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

CLÁUSULA 41. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN TÉCNICA EN CAMPO.

Para realizar revisión de los activos de conexión y de los instalados en abastos propios, cuando utilice el servicio de alcantarillado de EPM para su vertimiento, se sigue el siguiente trámite:

1. Una vez ubicado el inmueble al que corresponde la conexión y/o sistema de medida a verificar, EPM debe confirmar que la revisión será atendida por el usuario o una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble.

2. Si el usuario o una persona mayor de edad se encuentra en el inmueble, EPM se identificará ante quien atienda la diligencia, informándole del objeto de la visita, de su derecho a estar presente y participar de ésta.

3. Si el usuario o una persona mayor de edad no se encuentra en el inmueble, EPM reprogramará la revisión en la fecha y hora indicada en una comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del usuario. Si no se encuentra nadie en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior, se dejará constancia en el acta de verificación o de revisión de la cual se dejará copia en el inmueble o podrá ser enviada al correo electrónico suministrado, previa autorización del usuario, pudiendo tomar registros fotográficos.

4. La revisión inicia con una inspección visual externa del medidor, de acuerdo con la norma GTC 217 o aquella que la modifique o sustituya, con el fin de establecer si se encuentran irregularidades que impidan el registro normal de los consumos. Así mismo, se realizará la verificación de la acometida, con el fin de establecer si se encuentra rota o con señales de manipulación, además, si se hallan derivaciones que impiden el registro total de los consumos.

5. EPM podrá practicar las pruebas de campo que se considere necesarias y que sean técnicamente aplicables, tales como pruebas con equipo patrón verificador de medidores.

6. En el mismo momento en que se detecte la irregularidad y/o anomalía, EPM procederá a eliminar la causa o causas que la originaron o a reemplazar el elemento, informando al usuario las adecuaciones en las instalaciones que debe asumir y el término para su cumplimiento.

7. Si de la revisión técnica efectuada se deduce que no es necesario el retiro del medidor, se llevan a cabo las siguientes actividades:

    - Se consignarán en el Acta de Verificación todos los datos y estado del sistema de medida, los sellos, la acometida, toda la información comercial que identifique quien asista a la verificación, las pruebas técnicas practicadas en campo, las observaciones y explicaciones que presente quien asista a ésta y desee dejar consignadas.

- EPM firma el Acta de Verificación y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. Si el usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de EPM dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de EPM.

- EPM entrega copia del Acta de Verificación al usuario o quien atendió la visita.

8. En caso de encontrarse un medidor que no corresponde a la instalación o que se ha invertido su funcionamiento de entrada y salida, EPM normalizará el servicio y dejará constancia en el acta.

9. En los casos de ausencia del medidor, EPM normalizará el servicio instalando un nuevo medidor y dejará constancia en el acta.

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

    - En los casos de ruptura o presunta manipulación del medidor en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control o que los encontrados no correspondan a los instalados por EPM, se procederá a retirar el medidor o elemento del sistema de medida con el fin de verificar su funcionamiento, para tal efecto, instalará un medidor provisional. Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la existencia de cualquier irregularidad o anomalía, EPM procederá a cobrar los valores determinados para su reposición, de conformidad con lo establecido en su decreto de precios vigentes, sin perjuicio de la responsabilidad legal derivada para el usuario.

    - EPM normalizará el servicio instalando un medidor provisional. En caso de no instalarse un medidor provisional, el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. De lo anterior, dejará constancia en el Acta de Verificación.

- EPM firma el Acta de Verificación y solicita la firma de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, o la persona autorizada por EPM que lleve a cabo la revisión, distinto de quien suscribe el acta, dejando constancia de las circunstancias que lo llevaron a firmar. Así mismo, EPM indicará al usuario que puede participar de las pruebas o inspecciones que se realizarán al medidor.

- EPM entrega copia del Acta de Verificación y del acta de instalación, si fuera el caso, al usuario o a quien atendió la visita.

- EPM remite el medidor del usuario al Laboratorio de Medidores de EPM u otro debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia o quien haga sus veces para tal efecto, para su respectiva revisión. Así mismo envía los documentos pertinentes al proceso de control pérdidas acueducto o el que haga sus veces.

- Una vez recibido el medidor, las copias del Acta de Verificación e instalación, si fuera el caso, el laboratorio de medidores realiza la calibración del medidor y entrega el certificado de calibración respectivo. En caso de que el usuario haya solicitado participar de las pruebas y transcurridos quince (15) minutos de la hora especificada, sin que él o su delegado se hayan hecho presentes, se realizarán las pruebas programadas sin su presencia.

- El laboratorio remite el medidor al área correspondiente para que ésta informe al usuario los pasos a seguir y entrega el respectivo certificado de Calibración.

CLÁUSULA 42. RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.

EPM podrá realizar la recuperación de los consumos de acueducto y alcantarillado dejados de facturar de los últimos cinco (5) meses dentro de los parámetros de la normativa vigente y con respeto de las garantías constitucionales y legales que integran el debido proceso.

EPM podrá iniciar este procedimiento con base en las siguientes pruebas sumarias:

1. Acta de verificación o revisión de la instalación o equipos levantada por personal autorizado por EPM.

2. Calibración del medidor o certificado de inspección expedido por un laboratorio competente.

3. Fotografías y videos en los que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento.

4. Lecturas y mediciones anteriores que presente el equipo de medición, que no hayan provenido de errores de lectura de EPM, advertidos en alguna reclamación previa del usuario o en un análisis de lectura.

5. Los consumos proyectados mensuales, soportados en mínimo dos lecturas posteriores realizadas dentro de los siguientes quince (15) días después del cambio del elemento de medida o eliminación de la anomalía encontrada. La primera lectura se deberá realizar en el momento que haya sido eliminada la anomalía.

6. Certificaciones de visitas de seguimiento al predio efectuadas previamente.

7. Cálculo efectuado por EPM del consumo del usuario, empleando para ello factores de utilización de acuerdo con la clase de uso del servicio, aplicando los metros cúbicos calculados, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor antes de la detección de la anomalía.

8. Análisis de histórico de consumos y facturaciones.

9. Y cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme a las reglas de la sana crítica.

CLAÚSULA 43. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS.

Si a juicio de EPM y de acuerdo con las pruebas recaudadas y/o los resultados de la revisión del sistema de medida, de las instalaciones o de actos de facturación, se establece que hubo consumos de acueducto y/o alcantarillado dejados de facturar, la dependencia encargada realizará el análisis y verificación de la información, los datos del predio, las reincidencias, el análisis histórico de consumos, la causal detectada y las pruebas recolectadas citadas en la cláusula anterior y las demás pruebas conforme a lo señalado en el Código General del Proceso y demás normas aplicables y, determinará la viabilidad para el cobro de la recuperación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Posteriormente, realizará la liquidación del valor del servicio de acueducto y alcantarillado a recuperar según lo establecido en el presente contrato, elaborará y enviará comunicación al usuario indicándole los períodos de los cuáles se le realiza la recuperación, anexando la factura con los valores de los servicios de acueducto y alcantarillado dejados de facturar y las pruebas que den lugar a dicho cobro. En el mismo documento se le informará al usuario que podrá presentar reclamación por esta factura en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO. En los casos de recuperación de consumos en los cuales se compruebe el dolo del usuario de conformidad con los artículos 63, 1604, 2341 y 2356 del Código Civil, EPM podrán recuperar el número de meses en los cuales se pueda demostrar la irregularidad, conforme a lo señalado en este capítulo.

CLÁUSULA 44. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR Y SU VALOR.

EPM recuperará el consumo dejado de facturar de acuerdo con los consumos promedios de otros períodos del mismo usuario, o con base en los consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Si se establece que hubo consumos dejados de facturar, EPM determinará el tiempo de duración de la anomalía conforme a las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calculará el valor de los consumos correspondientes. El usuario podrá probar ante EPM el tiempo de duración de la anomalía para que se reliquide el valor de los consumos, de modo que cobije sólo el tiempo real. EPM sólo podrá cobrar los consumos dejados de facturar por la anomalía hasta cinco (5) meses.

Para efectos de la presente clausula y con el fin de determinar los consumos no facturados se tendrá en cuenta la clase de uso, de la siguiente manera:

1. Clase de uso residencial. El cálculo se realizará utilizando el siguiente método de Evolución de Lectura:

Cuando se tenga elemento de medición se utilizará este método. Para lo cual, EPM podrá calcular el consumo dejado de facturar, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo dejado de facturar.

CR= (Lectura 2 – Lectura 1) × 30 días × N/ (número de días entre lecturas)

Dónde:

Lectura 1, Lectura 2: Corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación, siempre y cuando no exista reincidencia.

CR=Consumo Real

Cuando la instalación no cuente con medidor, o no se pueda establecer el consumo a recuperar mediante el elemento de medida, se podrá utilizar algunos de los métodos descritos a continuación:

a) Por aforo individual: El cálculo se realizará con base en una estimación que se realice teniendo en cuenta el número de consumidores que se benefician con el servicio, partiendo de un consumo de 150 litros /habitante/día.

b) Consumo por promedio general del estrato de usuarios que estén en circunstancias similares, para los cuales la estimación de consumo será tomada de información histórica que reposa en EPM.

c) Consumos promedios de otros períodos del mismo usuario y que no presenten consumos atípicos.

Del valor que resulte del cálculo se descontarán los consumos ya facturados al usuario en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

2. Clases diferentes al uso residencial. Cuando se tenga elemento de medición se utilizará el método de Evolución de Lectura, como se indica a continuación:

EPM podrá calcular el consumo dejado de facturar, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo dejado de facturar.

CR= (Lectura 2 – Lectura 1) × 30Días × N/ (número de días entre lecturas).

Dónde:

Lectura 1, Lectura 2: Corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación, siempre y cuando no exista reincidencia.

CR=Consumo Real.

Cuando la instalación no cuente con medidor, o no se pueda establecer el consumo a recuperar mediante el elemento de medida, se podrá utilizar algunos de los métodos descritos a continuación:

a) Por aforo individual: El cálculo se realizará con base en una estimación que se realice teniendo en cuenta las actividades desarrolladas en la instalación, consumo requerido de equipos instalados y número de consumidores que se benefician con el servicio. Con base en los consumos promedio de usuarios que estén en circunstancias similares, es decir, usuarios con actividad económica similar y con diámetro de acometida similar y que no presenten consumos atípicos, para los cuales la estimación de consumo será tomada de información histórica que reposa en EPM.

b) Consumos promedios de otros períodos del mismo usuario y que no presenten consumos atípicos.

c) Cálculo de acuerdo con capacidad de la acometida: El consumo se calculará de acuerdo con el diámetro de la acometida encontrada en terreno para predios con uso industrial, comercial y oficial, de la siguiente forma:

CE= Q x TA

Donde :

CE: Consumo estimado

TA: Tiempo de actividad, definido en campo de acuerdo con el uso o actividad de la instalación, de 1 a 24 horas al día por 30 días al mes.

Q: Caudal en m3/hora. De acuerdo con la siguiente tabla:

Diámetro de la acometida de la instalación	**Caudal (m^3/hora)**
½"	0.683
¾"	1.538
1”	2.738
1 ½"	6.158

2"	10.946
3"	24.625
4"	72.967
6"	164.175
8"	291.863
10"	456.038
12"	656.696

Del valor que resulte de este cálculo se descontarán los volúmenes ya facturados al usuario en el mismo período de duración de la anomalía para determinar el consumo dejado de facturar.

PARÁGRAFO 1. CÁLCULO DEL CONSUMO DEL ALCANTARILLADO: En el caso en que EPM preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto.

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

PARÁGRAFO 2. El valor por facturar por concepto de recuperación de los consumos dejados de facturar se obtiene multiplicando el volumen a recuperar por la tarifa del metro cúbico vigente en el mes correspondiente, para cada uno de los servicios de acueducto y/o alcantarillado.

CLÁUSULA 45. DENUNCIA PENAL.

EPM presentará la denuncia penal en caso de que, en desarrollo de una actuación administrativa, establezca que pudiera configurarse un hecho delictivo que presuma dolo del usuario.

Al respecto el Código Penal dispone en el artículo 256: "*Defraudación de Fluidos: el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes*".

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

CAPITULO VIII. SUSPENSIÓN, CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 46. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

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

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

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

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

2. **INTERÉS DEL SERVICIO.** EPM podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

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

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

c) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.

d) Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.

e) Por emergencia declarada de la autoridad competente.

f) Por orden de autoridad competente.

PARÁGRAFO. EPM deberá informar a la comunidad o al usuario los términos y motivos de la suspensión del servicio de acueducto, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas de la suspensión, salvo fuerza mayor o caso fortuito que impida esa comunicación.

3. **POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** El incumplimiento del contrato por parte del usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de EPM, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

a) La falta de pago de dos (2) períodos consecutivos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso, la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación. No obstante, lo anterior, EPM podrá emitir facturas por concepto de las sumas adeudadas, los intereses por mora y las demás sumas a que haya lugar por un término de cinco (5) meses adicionales. Durante este tiempo el usuario podrá cancelar las sumas adeudadas con el fin de obtener la reinstalación del servicio. En caso de existir reclamación o recurso, el usuario deberá pagar los valores no incluidos en dicha actuación.

b) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con el prestador.

c) Realizar modificaciones en las acometidas y, hacer conexiones externas sin previa autorización del prestador.

d) Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.

e) Conectar equipos sin autorización de EPM al sistema de acueducto o de alcantarillado, o a las instalaciones internas y que afecten la prestación del servicio.

f) Aumentar, sin autorización previa de EPM, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.

g) Dañar, retirar, reubicar o desmontar el aparato de medida sin autorización expresa de EPM; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por EPM.

h) Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.

i) Interferir en la instalación, utilización, operación o mantenimiento de redes, medidores y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de EPM o del usuario.

j) Impedir a los funcionarios, autorizados por EPM y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

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

l) No ejecutar dentro del plazo fijado, la separación física de las redes internas conforme con las normas vigentes y requeridas por razones técnicas, por seguridad en el suministro o por el riesgo de afectación de la calidad del servicio de acueducto en instalaciones aledañas.

m) Cuando el usuario, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para ejecutar los trabajos requeridos por EPM en su instalación, ésta podrá ejecutarlos y cargará los costos respectivos en la siguiente facturación del usuario. en caso de que el usuario no permita la instalación, será causal de suspensión del servicio.

n) Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el USUARIO obligado a obtener la respectiva licencia.

o) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por EPM con cualquier otra fuente de agua.

p) Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente.

q) La falta de medición del consumo por acción u omisión del usuario.

r) Cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.

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

PARÁGRAFO 2. Si EPM no efectúa la suspensión, se romperá la solidaridad prevista la Cláusula 8 del presente contrato.

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

CLÁUSULA 47. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.

No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario por falta de pago, cuando EPM:

a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.

b) Haya entregado de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.

c) No haya facturado el servicio prestado.

PARÁGRAFO. Si EPM procede a la suspensión del servicio estando incursa dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el usuario y podrá indemnizarlo, siempre que se acredite el daño y los perjuicios pertinentes.

CLÁUSULA 48. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN.

Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión. los costos de reinstalación serán asumidos por el usuario, así como los demás pagos a que hubiere lugar de conformidad con las

tarifas vigentes establecidas en la resolución que para ello disponga EPM al momento de la ejecución de la(s) actividad(es).

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, EPM se abstendrá de cobrar el valor de la tarifa de reinstalación.

CLÁUSULA 49. CORTE DEL SERVICIO.

EPM podrá cortar el servicio, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

a) No pagar el precio del servicio en la fecha definida en la factura para el corte, salvo que el usuario hubiese interpuesto reclamación o recurso. Se procederá con el corte del servicio cuando se acumulen siete (7) períodos de facturación sucesivos sin que se cancelen las sumas facturadas.

b) Por haber transcurrido 150 días desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.

c) Por reincidencia en una de las causales de suspensión del servicio, previstas en la cláusula SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, dentro de un periodo de dos (2) años.

d) Por solicitud del usuario, siempre que no afecte a terceros.

e) Por solicitud de la autoridad competente.

f) Encontrar que se ha adulterado o falsificado la factura de cobro o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

g) La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

h) Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión del servicio temporal.

PARÁGRAFO 1. PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO. Cuando se incurra en alguna de las causales de corte, EPM enviará una comunicación al usuario

señalándole las causas por las cuales se dará el corte del servicio. Contra este acto proceden los recursos de reposición y apelación (artículo 154 inciso 1º de la Ley 142 de 1994), salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

De lo anterior se dejará constancia escrita en el inmueble, indicando la causa de corte y el trámite para solicitar nuevamente el servicio. Los costos asociados al corte del servicio serán cargados a la cuenta del usuario.

A partir de tal actuación, no se emitirán más facturas. Para obtener nuevamente el servicio, la persona deberá adelantar todos los trámites necesarios como un nuevo usuario con todos los costos que ello implica, y de acuerdo con la disponibilidad técnica.

PARÁGRAFO 2. RECONEXIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE. El usuario deberá eliminar la causa que dio origen al corte y adelantar todos los trámites necesarios para la reconexión del servicio, asumiendo los costos que esto implica. En caso de que la causal del corte del servicio sea por mora o falta del pago de las facturas, el usuario podrá suscribir un acuerdo de pago con EPM o cancelar la totalidad de la deuda. En todo caso, pagará todos los gastos en los que EPM incurra para realizar la reconexión al servicio, siempre y cuando exista disponibilidad técnica.

El restablecimiento del servicio se hará dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde el momento en que el usuario lo solicite, siempre y cuando haya eliminado la causa que dio origen al corte. La ausencia de corte o la mora en la reconexión, hará perder a EPM, el derecho al cobro de estos conceptos.

CLÁUSULA 50. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El corte del servicio se traduce en la terminación del contrato, en función de la interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión.

EPM podrá terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato en forma repetida o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros.

Además de las causales de corte del servicio expuestas en la cláusula 49 del presente contrato, se contemplan otras causales para la terminación del contrato:

a. Por solicitud del usuario cuando EPM incurra en falla en la prestación del servicio, que dé lugar a la resolución del contrato.

b. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

c. Por unificación de dos o más instalaciones.

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

e. Por mutuo acuerdo, previa validaciones técnicas y normativas que lo habiliten.

En los casos que el usuario solicite el retiro del servicio de alcantarillado por ausencia de vertimiento y esta condición sea comprobada técnicamente en terreno por parte de EPM, se continuará liquidando y facturando el cargo fijo de este servicio hasta tanto no se efectúe la clausura definitiva de la conexión física.

PARÁGRAFO. PROCEDIMIENTO PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Cuando se incurra en alguna de las causales de terminación del contrato, EPM enviará una comunicación al usuario señalándole las causas por las cuales se dará la terminación. Contra este acto proceden los recursos de reposición y apelación (artículo 154 inciso 1º de la Ley 142 de 1994), salvo cuando la terminación se surta bajo la causal de “mutuo acuerdo”. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

De lo anterior se dejará constancia escrita en el inmueble, indicando la causa de la terminación y el trámite para solicitar nuevamente el servicio.

A partir de tal actuación, no se emitirán más facturas. Para obtener nuevamente el servicio, la persona deberá adelantar todos los trámites necesarios como un nuevo usuario con todos los costos que ello implica, y de acuerdo con la disponibilidad técnica.

CLÁUSULA 51. REGLAS COMUNES A LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO.

Cuando se trate del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, para que EPM pueda proceder a la suspensión o corte del servicio, deberá cumplir el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para las actuaciones administrativas iniciadas de oficio.

Por lo tanto, el procedimiento de suspensión y corte, 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, de conformidad con la ley.

La suspensión y corte del servicio que puedan ser imputadas por actuaciones dolosas o culposas reiterativas del usuario, se desarrollarán a través del taponamiento de la

acometida, así como de las demás conexiones que se encuentren beneficiando al usuario respecto de la misma instalación.

PARÁGRAFO 1. Las medidas de que trata la presente cláusula se aplicarán sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la jurisdicción penal en el evento de conductas de tal naturaleza.

PARÁGRAFO 2. Para garantizar los derechos fundamentales de los usuarios el aviso de suspensión y corte del servicio por falta de pago se realizará en las facturas.

Para las demás causales de suspensión y/o corte por incumplimiento en las obligaciones como usuario previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes y en la Ley, se garantizará el debido proceso, previo informe de dicho incumplimiento donde se le otorgará un plazo determinado para que el usuario subsane la situación.

En cualquiera de las causales de suspensión o corte, si el usuario no atiende los requerimientos previos efectuados por EPM, se enviará aviso previo adecuado con la decisión de suspensión o corte, garantizando los recursos que proceden, el término en que se pueden instaurar y ante qué autoridad, acorde con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

CAPÍTULO IX. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INCUMPLIENTO DE PARÁMETROS

CLÁUSULA 52. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Existe falla en la prestación en los supuestos en los que EPM incumpla con la prestación continua de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

PARÁGRAFO. REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, o el que lo modifique, adicione o aclare. El descuento en el cargo fijo opera de oficio, cuando ocurran fallas continuas en la prestación del servicio durante (15) quince días o más, durante un mismo período de facturación. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA 53. DESCUENTOS ASOCIADOS A INCUMPLIMIENTOS A PARÁMETROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

EPM deberá cumplir con los estándares de calidad del servicio y estándares de eficiencia en su área de prestación del servicio dando cumplimiento a la normatividad vigente. EPM realizará los descuentos respectivos originados por el incumplimiento frente a las metas definidas para los estándares de calidad del servicio sujetos a descuento que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. EPM cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación. Estos descuentos deberán reflejarse en la factura como un menor valor por incumplimiento de las metas de calidad.

PARÁGRAFO. Los descuentos están asociados al indicador de calidad del agua potable; al indicador de continuidad del servicio de acueducto y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. El descuento total por reconocer al suscriptor y/o usuario afectado resulta de sumar los tres descuentos, cuando apliquen.

CAPÍTULO X. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

CLÁUSULA 54. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS.

El usuario tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos, los cuales se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención de EPM, por medio de los diferentes canales establecidos por ésta para tal fin. EPM suministrará formatos a los usuarios; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

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

a) La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.

b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.

c) El objeto de la petición, queja o reclamación.

d) Las razones en que se apoya.

e) La relación de los documentos que se acompañan.

f) La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.

g) Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, EPM exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.

h) Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

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

PARÁGRAFO 1. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por EPM.

PARÁGRAFO 2. La petición, queja o reclamación, no requerirá presentación personal ni intervención de abogado, sin embargo, podrá presentarse por intermedio de mandatario, para lo cual, deberá presentar el poder escrito.

PARÁGRAFO 3. Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante EPM con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de documentos públicos a los cuales deben tener acceso en los términos del artículo 74 de la Constitución Política, y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del artículo 15 de la Constitución Política.

CLÁUSULA 55. PETICIONES INCOMPLETAS.

Una vez radicada la petición, queja o reclamo, si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el servidor competente en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en la petición para que aporte lo que haga falta, para lo cual el peticionario contará con un plazo máximo de un (1) mes. Si vencido este plazo, el interesado no se pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, decretándose el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

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

PARÁGRAFO. Los servidores no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de EPM. 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 EPM no podrá exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 56. RECHAZO DE LAS PETICIONES.

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

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

CLÁUSULA 57. RECURSOS.

El usuario tiene derecho a presentar recursos solicitando la revisión de una decisión tomada por EPM, en los casos en que se niegue el contrato para la prestación del servicio, y contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

a) Los recursos que proceden son: el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que EPM ponga el acto en conocimiento del usuario.

b) Los recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tal.

c) No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. El usuario sólo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

d) El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante EPM, quien deberá, en tal caso, remitir el expediente a la SSPD, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial. (artículo 159 de la Ley 142 de 1994).

e) Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.

f) Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número de contrato. En caso de una solicitud conjunta de varios usuarios, deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.

PARÁGRAFO 1. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres comerciales de EPM en el trato con sus usuarios, siempre que la ley no disponga otra cosa. EPM no suspenderá, terminará o cortará el servicio, mientras no haya notificado al usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, de acuerdo con las cláusulas del presente contrato aplicables para cada caso.

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

CLÁUSULA 58. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos EPM tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición o recurso ha sido resuelta en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

PARÁGRAFO 1: Cuando el usuario haya interpuesto el recurso subsidiario de apelación, EPM, una vez resuelva y notifique la decisión a través de la cual resuelve el recurso de reposición, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que resuelva lo pertinente.

PARÁGRAFO 2. Una vez en firme la decisión respectiva, EPM podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses

corrientes que correspondan.

CLÁUSULA 59. PRÁCTICA DE PRUEBAS.

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

CLÁUSULA 60. OFICINAS DE ATENCIÓN.

Se declaran oficinas de atención de peticiones, quejas y recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo de cuarenta (40) horas a la semana, las establecidas en los siguientes municipios: Medellín (Edificio Miguel de Aguinaga y Edificio Inteligente EPM), Barbosa, Bello, Copacabana, Girardota, Caldas, Envigado, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, Puerto Berrio, Caucasia, Santa Fe de Antioquia, Rionegro, Amagá y Apartadó centro. Los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios flexibles establecidos por EPM.

Las direcciones y horarios de atención de las oficinas se pueden consultar en el sitio web: www.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/comunicate-con-nosotros/

CLÁUSULA 61. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.

La decisión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es competencia de los servidores en quienes se encuentra delegada la función, de acuerdo con el decreto vigente expedido por el Gerente General de EPM y su comunicación o notificación se hará conforme a las normas vigentes.

La notificación de las decisiones se hará para peticiones, reclamaciones y recursos relacionados con la negativa del contrato para la prestación del servicio, la suspensión, terminación, corte y facturación, la cual se hará de la siguiente forma:

a) Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones, reclamación es y recursos presentados por escrito, se enviará citación al peticionario para que se presente en las instalaciones de EPM dentro de los (5) días hábiles siguientes, a través de mensajería especializada, por correo certificado o cualquier otro medio más eficaz. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.

b) Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan

obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar o medio de destino.

c) Si la actuación se inició por petición verbal, la decisión podrá tomarse y notificarse, según el caso, en la misma forma al interesado.

d) Cuando la petición o recurso sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al usuario el término legal en que se atenderá, procediendo a notificar en los términos citados anteriormente.

e) Las notificaciones podrán surtirse a través de medios electrónicos, siempre que el peticionario, su apoderado o mandataria, haya aceptado este medio de notificación.

PARÁGRAFO. Las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos, diferentes a la negativa del contrato para la prestación del servicio, la suspensión, terminación, corte y facturación; se comunicarán enviando la respuesta por el medio más eficaz.

CAPÍTULO XI. DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 62. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.

Hacen parte de este contrato y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, las normas internas de EPM, las cláusulas especiales que se pacten con los usuarios y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.

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

CLÁUSULA 63. PUBLICIDAD.

EPM deberá publicar la siguiente información para conocimiento por parte del usuario:

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

   - Publicación en las oficinas de atención de peticiones, quejas y recursos, en lugar visible y fácilmente accesible.

   - Publicación en el sitio web de EPM, en la ruta: https://cu.epm.com.co/Portals/clientes_y_usuarios/documentos/Centro-de-documentos/aguas/ccu-agua-saneamiento.pdf

   - Entrega de copias del contrato y de su Anexo Técnico, siempre que lo solicite el usuario. Las copias serán gratuitas para este.

2. **Área de prestación del servicio.** Información que se podrá consultar en: www.epm.com.co/clientesyusuarios/aguas/#tabs-6d5897d047-item-dd6239383a-tab

3. **Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por EPM.** Información que se podrá consultar en: www.epm.com.co/clientesyusuarios/aguas/

4. **Las tarifas vigentes**. Información que se podrá consultar en: www.epm.com.co/clientesyusuarios/aguas/

5. **El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-.** Información que se podrá consultar en: www.epm.com.co/clientesyusuarios/aguas/

CLAUSULA 64. MODIFICACIONES.

Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de EPM, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser objeto de una adecuada publicidad por EPM para el conocimiento de los usuarios.

Dado en Medellín, en 07 octubre 2026

GERENTE GENERAL-A600 – E

