Empresas Públicas
Aguas de Florencia
naturalmente nuestra
nit. 9011615665

# ACUERDO No. 01 DE 2026 DE LA JUNTA DIRECTIVA

## 30 Septiembre de 2026

**Por medio del cual se adopta el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado**

LA JUNTA DIRECTIVA DE EMPRESAS PÚBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S. E.S.P., en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, y

## CONSIDERANDO

Que el artículo 365 de la Constitución Política dispone que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que, en todo caso, este mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

Que el artículo 29 de la Constitución Política extiende el debido proceso a toda clase de actuaciones administrativas, y que de él forman parte los principios de legalidad y de publicidad, los cuales se concretan en materia de servicios públicos domiciliarios en el deber de poner en conocimiento del suscriptor y/o usuario las condiciones uniformes del contrato.

Que el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 define el contrato de servicios públicos como un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos domiciliarios los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados; y que los artículos 129 a 132 del mismo estatuto regulan su celebración, sus partes, la entrega del servicio y su régimen legal.

Que, conforme al numeral 2 del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, son partes del contrato de servicios públicos la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o el usuario, de modo que la condición de parte contractual corresponde exclusivamente a la persona prestadora.

Que mediante la Resolución CRA 7 de 1996 se estableció el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, el cual fue incorporado como Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001, modificado por la Resolución CRA 375 de 2006 y, finalmente, sustituido por la Resolución CRA 768 del 15 de septiembre de 2016, por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes para personas prestadoras que cuenten con más de cinco mil (5.000) suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado.

Que la expedición de dicho modelo dio cumplimiento al deber previsto en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015, previa discusión directa con los usuarios y agentes del sector adelantada con el proyecto publicado mediante la Resolución CRA 730 de 2015.

Que EMPRESAS PÚBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S. E.S.P. es una empresa de servicios públicos oficial en los términos del numeral 14.5 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, constituida como sociedad por acciones simplificada e inscrita en el registro mercantil de la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, con domicilio principal en el municipio de Florencia, departamento del Caquetá.

Que, conforme al diagnóstico integral elaborado en ejecución del Contrato de Consultoría No. 001 del 24 de julio de 2026, socializado ante esta Junta Directiva en el punto 7 del orden del día de la reunión ordinaria del 30 de septiembre de 2026, el sistema cuya prestación asumirá la Empresa registra, al cierre de 2025, sesenta mil trescientos cuarenta y seis (60.346) suscriptores de acueducto y treinta y seis mil cuatrocientos treinta y seis (36.436) suscriptores de alcantarillado, cifras que superan el umbral de cinco mil (5.000) suscriptores que delimita el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 768 de 2016.

Que, según el inciso primero del parágrafo único del artículo 2 de la Resolución CRA 768 de 2016, las condiciones uniformes que se ajusten en su totalidad al Anexo 1, que no modifiquen o reproduzcan su texto y no contemplen otras condiciones en el aparte de cláusulas especiales y/o adicionales de dicho Anexo, se considerarán conceptuadas como legales por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Que el texto que se adopta mediante el presente Acuerdo acoge en su integridad el clausulado del Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016, sin modificar ni reproducir su texto, y limita las estipulaciones propias de la Empresa al aparte de cláusulas adicionales que el propio modelo reserva a la persona prestadora, de modo que el clausulado del modelo queda amparado por la presunción allí prevista.

Que, conforme al inciso segundo del mismo parágrafo único del artículo 2 de la Resolución CRA 768 de 2016, las cláusulas adicionales podrán obtener concepto de legalidad previa verificación, por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigibles, para lo cual la persona prestadora deberá identificar, al solicitar el concepto de legalidad de que trata el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, la fuente legal y/o las razones técnicas que justifican su inclusión.

Que la inclusión de cláusulas adicionales no es facultativa en este caso, por cuanto el propio modelo remite a ellas en el numeral 11 de su cláusula 10 —garantía de pago de los suscriptores no residenciales— y en el numeral 9 de su cláusula 11 —forma de estimar los consumos dejados de facturar—, y por cuanto el artículo 141 de la Ley 142 de 1994 ordena precisar en las condiciones uniformes las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato, de manera que su omisión dejaría el contrato incompleto en materias que la ley y la regulación reservan a la persona prestadora.

Que esta Junta Directiva, en la reunión ordinaria celebrada el 30 de septiembre de 2026 —cuyas deliberaciones y decisiones constan en el Acta No. 014 de 2026—, aprobó por unanimidad, en el punto 6 del orden del día, el ajuste al contrato de condiciones uniformes existente para el servicio de alcantarillado, en atención a la ampliación del número de suscriptores atendidos, y el nuevo contrato de condiciones uniformes para el servicio de acueducto, por cuanto la Empresa no disponía de uno para ese servicio.

Que el modelo del Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016 está concebido para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, y que su clausulado y su numeración son fijos, de modo que la adopción separada para cada servicio no altera el texto del modelo: la identificación del servicio se surte en la cláusula 1, y lo propio de cada uno se ubica en el aparte de cláusulas adicionales y en las cláusulas 25 y 26. Que, en consecuencia, la Junta Directiva adopta un instrumento por cada servicio, conservando uno y otro la integridad del clausulado del modelo.

Que el numeral primero de la cláusula 16 del modelo impone totalizar por separado cada servicio en una misma factura, de manera que la adopción de dos instrumentos no fracciona la facturación: los dos contratos se liquidan y se cobran en un solo documento de cobro, con la separación que esa disposición ordena, y sus estipulaciones sobre facturación, suspensión, corte, peticiones y recursos son idénticas para que la relación con el suscriptor no se duplique ni se contradiga.

Que la Empresa conserva íntegramente su condición de persona prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y que la facultad de encomendar a un tercero la ejecución material de componentes de la operación, en los términos de los artículos 30 y 31 de la Ley 142 de 1994, no transfiere la posición contractual que el numeral 2 del artículo 130 del mismo estatuto atribuye a la persona prestadora, ni desplaza la competencia para expedir los actos administrativos a que se refieren los artículos 154 y 158 de la Ley 142 de 1994.

Que el régimen tarifario aplicable es el contenido en la Resolución CRA 943 de 2021 y en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, entre ellas la Resolución CRA 1032 de 2026, marco del cual se derivan los estándares de servicio y de eficiencia, así como el régimen de calidad y descuentos que se incorporan al contrato.

Que corresponde a la Junta Directiva, por mandato estatutario, aprobar los reglamentos y las normas que rigen el funcionamiento y la operación de la sociedad, entre ellos el contrato de condiciones uniformes.

Que en mérito de lo expuesto,

**ACUERDA**

**ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN.** Adoptar, para EMPRESAS PÚBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S. E.S.P., el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado cuyo texto se incorpora a este Acuerdo y forma parte integral de él, elaborado con sujeción al Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016.

**ARTÍCULO SEGUNDO. PRESUNCIÓN DE LEGALIDAD Y CONCEPTO SOBRE LAS CLÁUSULAS ADICIONALES.** El clausulado del contrato de condiciones uniformes que se adopta, correspondiente al Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016, se acoge en su totalidad y sin modificación, por lo que se entiende conceptuado como legal en los términos del inciso primero del parágrafo único del artículo 2 de dicha resolución. Las cláusulas adicionales contenidas en el numeral 24.1 se someterán al concepto de legalidad previsto en el inciso segundo del mismo parágrafo y en el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, identificando para cada una su fuente legal y las razones técnicas que justifican su inclusión.

Mientras se obtiene ese concepto, las cláusulas adicionales se aplicarán conforme a las normas legales de las que se derivan, y en ningún caso podrán interpretarse en contra del suscriptor y/o usuario.

**ARTÍCULO TERCERO. SUSTITUCIÓN Y DEROGATORIA.** El contrato de condiciones uniformes que se adopta sustituye el contrato de condiciones uniformes para el servicio público domiciliario de alcantarillado adoptado con anterioridad por la Empresa, el cual queda derogado a partir de la entrada en vigencia del presente Acuerdo, junto con las demás disposiciones internas que le sean contrarias. La sustitución no afecta las situaciones jurídicas consolidadas ni las actuaciones administrativas en curso, que se regirán por las normas vigentes al momento de su iniciación.

**ARTÍCULO CUARTO. PUBLICIDAD.** El Gerente General publicará el contrato de condiciones uniformes, el mapa del Área de Prestación del Servicio, las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia con su avance, las tarifas vigentes y el Plan de Obras e Inversiones Regulado, en los términos de la cláusula 8 del contrato, y pondrá el contrato en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios por los medios previstos en el numeral 24.1.14, que privilegian la publicación electrónica y el acceso por enlace en la factura, sin perjuicio del derecho de cualquiera de ellos a obtener copia física gratuita con la sola solicitud y de la entrega de copia física con la primera factura en las conexiones nuevas, conforme al numeral 38 de la cláusula 9.

**ARTÍCULO QUINTO. INSTRUCCIONES.** Ordenar al Gerente General adelantar los ajustes administrativos, comerciales, financieros y tecnológicos necesarios para la implementación del contrato de condiciones uniformes adoptado; diligenciar los campos variables que el modelo reserva a la persona prestadora y al suscriptor; cargar el texto en el Sistema Único de Información —SUI— y remitirlo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; incorporar en las cláusulas 25 y 26 los valores de línea base y las metas anuales consignados en el estudio de costos y tarifas vigente de la Empresa; y presentar ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico la solicitud de concepto de legalidad de las cláusulas adicionales a que se refiere el artículo segundo de este Acuerdo.

**ARTÍCULO SEXTO. VIGENCIA.** El presente Acuerdo rige a partir de su expedición. El contrato de condiciones uniformes que se adopta se aplicará a partir de la fecha en que la Empresa inicie la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado, y en todo caso no antes de su publicación en los términos del artículo cuarto.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Expedido en Florencia, departamento del Caquetá.

**HÉCTOR SILVIO LARA BARRERO**
Presidente de la Junta Directiva

**JOSÉ DUVIEL ALVAREZ LÓPEZ**
Secretario de la Junta Directiva
Gerente General

Empresas Públicas
Aguas de Florencia
naturalmente nuestra
nit. 9011615665

# CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

## Servicio público domiciliario de alcantarillado

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto: _____ y alcantarillado: ___X___, que la persona prestadora se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

El(Los) servicio(s) se prestará(n) en un inmueble: Urbano ___X___ Rural ____ Vereda: _____ Nombre: _____ Corregimiento: _____ Nombre: _____

La casilla «Urbano» se consigna marcada por corresponder a la generalidad del área de prestación delimitada en la cláusula 6. Cuando el inmueble sea rural, o deba indicarse vereda o corregimiento, así constará en el registro de suscriptores, conforme al numeral 24.1.2A.

**CLÁUSULA 2. PARTES.** Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario.

**CLÁUSULA 3. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

**CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.** 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 la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, 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. VIGENCIA.** El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término indefinido o fijo, sin embargo, en el evento en que sea fijo este no podrá ser superior a 2 años.

Fijo ____ con una duración de _____ (no puede ser superior a 2 años).

El suscriptor y/o usuario acepta que el contrato de servicios públicos domiciliarios se renueve automáticamente sin exceder un año: Sí ____ No ____ Indefinido ___X___

La casilla «Indefinido» se consigna marcada por ser la regla supletiva más favorable al suscriptor y/o usuario, conforme al numeral 24.1.2A. Quien prefiera término fijo lo manifestará al solicitar el servicio y así constará en el registro de suscriptores; la casilla «Fijo» se reserva a esa manifestación.

## CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios es el Área de Prestación del Servicio del municipio de Florencia, departamento del Caquetá, delimitada en el estudio de costos y tarifas vigente de la Empresa, cuyo mapa se publica conforme al numeral 2 de la cláusula 8 y al numeral 41 de la cláusula 9 de este contrato.

**CLÁUSULA 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

La persona prestadora está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

**Parágrafo.** Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la persona prestadora del servicio, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida. El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la persona prestadora y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

**CLÁUSULA 8. PUBLICIDAD.** El prestador del servicio deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR–.

**CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, 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. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.

4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.

6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.

8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

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

10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.

11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.

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

13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los

términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

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

16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

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

18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.

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

20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5 del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.

21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.

22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.

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

24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.

25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.

26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o 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.

27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.

28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.

31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

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

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

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

35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.

36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al habeas data.

40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.

41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS– dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR–.

**CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

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

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

3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.

7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

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

9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.

10. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

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

12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

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

14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.

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

16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

17. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.

18. 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.

19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.

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

21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, 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.

22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.

**CLÁUSULA 11. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los

servicios públicos domiciliarios consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

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

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

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

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario.

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

7. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.

8. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.

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

10. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.

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

**CLÁUSULA 12. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.

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

3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.

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

5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.

6. 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.

7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.

8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.

9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.

10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

11. 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.

12. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

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

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

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

16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

17. 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.

18. 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.

19. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

20. 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.

21. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

22. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de

servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.

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

24. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

25. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

26. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

27. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

28. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

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

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

31. 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.

32. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones uniformes; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS– dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR–.

**CLÁUSULA 13. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

— Condiciones de acceso: deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto 1077 de 2015.

— Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2 a 2.3.1.2.8 del Decreto 1077 de 2015.

— Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8 a 2.3.1.3.2.3.17 del Decreto 1077 de 2015.

— Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

| Tipo | Especificaciones adicionales del tipo de medidor | Diámetro (pulgadas) | Caudal permanente Q3 ($m^3$/hora) | Rango de medición (R) |
|---|---|---|---|---|
| Volumétrico | Telemetría | 1/2" | 1,6 / 2,5 | 160–400 |
| Volumétrico | Telemetría | 3/4" | 2,5 / 4 | 160–400 |
| Volumétrico | Telemetría | 1" | 4 / 6,3 | 160–400 |
| Ultrasónico | Telemetría | 1 1/2" | 40 | 250 |
| Ultrasónico | Telemetría | 2" | 40 | 500 |
| Ultrasónico | Telemetría | 3" | 63 | 500 |
| Ultrasónico | Telemetría | 4" | 100 | 500 |
| Ultrasónico | Telemetría | 6" | 250 | 500 |

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015.

**CLÁUSULA 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado. La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

| Tipo | Especificaciones adicionales del tipo de medidor |
|---|---|
| Vertederos de placa fina | Telemetría |
| Canaleta Parshall | Telemetría |
| Electromagnético para aguas residuales | Telemetría |
| Sistemas electrónicos en contacto con el agua residual, de medida de altura de presión y velocidad | Telemetría |
| Sistemas electrónicos sin contacto con el agua residual, de medida de nivel y velocidad | Telemetría |
| Otro: _____ | Otro: _____ |

**CLÁUSULA 15. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

— La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.

— La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo

Territorial y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.

— La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

— La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.

## COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. El servicio de alcantarillado se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de alcantarillado.

La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.

13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.

14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.

15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura.

La periodicidad en la entrega de la factura será: Mensual X Bimestral ____

Fecha máxima de entrega: dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes al cierre del respectivo ciclo de facturación y, en todo caso, con no menos de cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno.

**CLÁUSULA 17. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.** De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, las personas prestadoras deberán realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

La persona prestadora cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

La persona prestadora deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1, tabla 2), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

**Parágrafo 1.** Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base en la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución CRA 688 de 2014 y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el artículo 86 ibídem.

**Parágrafo 2.** El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

**CLÁUSULA 18. SANCIONES NO PECUNIARIAS.** La persona prestadora, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del

servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

**CLÁUSULA 19. SUSPENSIÓN Y CORTE.** De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a «la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes».

Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la «interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida». La persona prestadora podrá suspender el (los) servicio(s) prestado(s) por las causas que establezca el régimen legal vigente. El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de la persona prestadora reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas. Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio y se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión, es obligación de la persona prestadora reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

**CLÁUSULA 20. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

**CLÁUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la persona prestadora peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo.

Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la persona prestadora, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la

fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

**LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: Carrera 4A No. 13-15

Barrio: El Porvenir

Ciudad: Florencia

Departamento: Caquetá

Línea de atención: 3209673578

Correo electrónico: cliente.epaf@gmail.com

Página web: la que la Empresa publique y mantenga actualizada, informada en la factura

Funcionario encargado de resolver: Jefe de la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de EMPRESAS PÚBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S. E.S.P.

**CLÁUSULA 22. CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

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

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

**CLÁUSULA 23. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.** La persona prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

**CLÁUSULA 24. CLÁUSULAS ADICIONALES.**

**CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES:** Son aquellas que define la persona prestadora aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.

**CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES:** Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

### 24.1. CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES DE LA PERSONA PRESTADORA

Las siguientes cláusulas adicionales generales se incluyen en desarrollo de las remisiones expresas contenidas en el numeral 11 de la cláusula 10 y en el numeral 9 de la cláusula 11 de este contrato, del mandato del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y de los deberes legales que en cada numeral se identifican. En cada una se señala la fuente legal de la que se deriva, para los efectos del inciso segundo del parágrafo único del artículo 2 de la Resolución CRA 768 de 2016 y del numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994.

**24.1.1. Identificación de la persona prestadora.** La persona prestadora es EMPRESAS PÚBLICAS AGUAS DE FLORENCIA S.A.S. E.S.P., identificada con NIT 901.161.566-5, empresa de servicios públicos oficial en los términos del numeral 14.5 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, constituida como sociedad por acciones simplificada, con domicilio principal en el municipio de Florencia, departamento del Caquetá, y dirección en la Carrera 4A No. 13-15, barrio El Porvenir. Los actos y contratos de la Empresa se rigen por el derecho privado, conforme al artículo 32 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de que sus decisiones sobre peticiones, quejas y recursos constituyan actos administrativos en los términos del artículo 154 del mismo estatuto.

**24.1.2. Condición de persona prestadora y ejecución material de la operación.** La Empresa es la única persona prestadora y, por el extremo prestador, la única parte de este contrato, conforme a los artículos 128 y 130 de la Ley 142 de 1994, este último modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. Cuando la Empresa encomiende a un tercero la ejecución material de componentes de la operación, en ejercicio de la facultad reconocida en los artículos 30 y 31 de la Ley 142 de 1994, el operador actuará en nombre y por cuenta de la Empresa, no adquirirá la calidad de parte de este contrato y su intervención no modificará, limitará ni condicionará los derechos del suscriptor y/o usuario, que podrá ejercerlos íntegramente frente a la Empresa. En tal evento se observará lo siguiente:

(i) La decisión de las peticiones, quejas, reclamos y recursos, y la expedición de los actos administrativos a que se refieren los artículos 154 y 158 de la Ley 142 de 1994, corresponden exclusivamente a la Empresa y no son susceptibles de delegación en el operador. Contra esas decisiones proceden los recursos previstos en la cláusula 21, incluida la apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

(ii) La factura se expide a nombre y con el NIT de la Empresa, conforme al numeral 1 de la cláusula 16, y la Empresa conserva la titularidad del crédito que de ella se deriva.

(iii) El registro de suscriptores y/o usuarios, la gestión tarifaria, el presente contrato de condiciones uniformes y la titularidad de los derechos sobre la infraestructura afecta a la prestación permanecen en cabeza de la Empresa.

(iv) El personal del operador que deba ingresar a las instalaciones del suscriptor y/o usuario estará identificado en los términos del numeral 15 de la cláusula 9, con constancia expresa de que obra por cuenta de la Empresa.

(v) Ninguna de las estipulaciones de este numeral podrá interpretarse como limitación o traslado de la responsabilidad de la Empresa frente al suscriptor y/o usuario por falla en la prestación del servicio, en los términos de los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.

**24.1.2A. Formación del contrato y carácter de adhesión.** El contrato de servicios públicos domiciliarios es un contrato uniforme y de adhesión, cuyas estipulaciones define la Empresa para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados, conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994. La Corte Constitucional, en la sentencia C-1162 de 2000, precisó que en él sí existe voluntad del suscriptor, solo que esta se pliega a estipulaciones previamente definidas, y que por ello la ley interviene para fijar sus derechos y deberes. En desarrollo del artículo 129 del mismo estatuto, el contrato existe desde que la Empresa define las condiciones uniformes en que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble reúnan las condiciones previstas. El pago de la factura y el uso del servicio son prueba de la ejecución del contrato así formado, y no el acto que lo perfecciona.

Por su carácter consensual, el contrato no requiere documento escrito ni firma del suscriptor y/o usuario para existir ni para obligar. La adhesión se manifiesta por la solicitud del servicio, por su recepción y por el pago de la factura, y la Empresa cumple el deber de publicidad acompañando copia del contrato con la primera factura y manteniéndolo publicado, conforme al numeral 38 de la cláusula 9 y a la cláusula 8. Ninguna estipulación de este contrato puede entenderse en el sentido de exigir la suscripción individual del clausulado como condición de su existencia, de su exigibilidad o del ejercicio de los derechos del suscriptor y/o usuario.

Los campos variables se completan así, sin que su falta de diligenciamiento afecte la existencia del contrato: los que corresponden a la Empresa —la identificación del servicio en la cláusula 1, el área de prestación, la periodicidad de la facturación y los canales de atención de la cláusula 21— quedan diligenciados en el texto que la Junta Directiva adopta y publica. Los que corresponden al suscriptor y/o usuario —la clase y ubicación del inmueble, el término del contrato y su renovación, la permanencia mínima, la denuncia del contrato de arrendamiento y sus datos de identificación, matrícula y estrato— constan, respecto de quienes ya reciben el servicio, en el registro de suscriptores de la Empresa, que hace parte del contrato para todos los efectos; y respecto de quienes soliciten el servicio en adelante, en la solicitud correspondiente.

A falta de manifestación expresa del suscriptor y/o usuario sobre esos campos operan las reglas supletivas que le son más favorables: el contrato se entiende pactado a término indefinido, sin cláusula de permanencia mínima y sin renovación automática. El pago de la factura prueba la adhesión al clausulado vigente, pero en ningún caso comporta aceptación de modificaciones posteriores, que se sujetan a la publicidad previa de la cláusula 8 y al artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

**24.1.2B. Régimen de tránsito de los contratos en ejecución.** Los contratos de servicios públicos domiciliarios que se encuentren en ejecución al entrar en vigencia este clausulado

continúan sin solución de continuidad y quedan regidos por él desde esa fecha, sin necesidad de suscripción, aceptación expresa ni trámite alguno a cargo del suscriptor y/o usuario. La Empresa acompañará copia del contrato con la primera factura que expida bajo el nuevo clausulado y lo mantendrá publicado. La sustitución del clausulado no afecta las situaciones jurídicas consolidadas, los consumos causados, los acuerdos de pago y financiaciones en curso ni las actuaciones administrativas en trámite, que se rigen por las normas y por las condiciones uniformes vigentes al momento de los hechos o de su iniciación.

**24.1.3. Vigencia.** El contrato se entiende pactado a término indefinido, salvo que el suscriptor y/o usuario opte expresamente por el término fijo en la cláusula 5, caso en el cual este no podrá exceder de dos (2) años.

**24.1.4. Eventos de suspensión del servicio.** En desarrollo del artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, y del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015, dan lugar a la suspensión del servicio:

(i) La falta de pago de dos (2) períodos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto en forma oportuna. El artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, fija un máximo de tres (3) períodos cuando la facturación es mensual, de modo que el término aquí adoptado se encuentra dentro de ese límite y rige por igual para los dos servicios, en atención a que ambos se totalizan en una misma factura conforme al numeral 1 de la cláusula 16.

(ii) El fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

(iii) La alteración inconsulta y unilateral, por parte del suscriptor y/o usuario, de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

(iv) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en la cláusula 10, cuando impida la correcta prestación, la medición o la facturación del servicio.

(v) La suspensión por común acuerdo y la suspensión en interés del servicio, en los términos del artículo 138 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015.

La suspensión se decretará mediante acto motivado, previa observancia del debido proceso, y no se hará efectiva hasta tanto se haya notificado la decisión sobre los recursos oportunamente interpuestos, conforme al numeral 32 de la cláusula 9. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

**24.1.5. Causales de incumplimiento que dan lugar al corte del servicio.** En desarrollo del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, que ordena precisar en las condiciones uniformes las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato, se precisan las siguientes:

(i) La mora en el pago de las facturas por más de cinco (5) períodos consecutivos de facturación.

(ii) La reincidencia en el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas, hasta por tres (3) veces dentro de un período de dos (2) años.

(iii) La reconexión o reinstalación del servicio efectuada por el suscriptor y/o usuario sin autorización de la Empresa, habiendo mediado suspensión.

(iv) La descarga al sistema de alcantarillado de sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente, cuando ponga en riesgo la infraestructura, la salubridad pública o el cumplimiento de las obligaciones ambientales de la Empresa.

(v) La reiteración de la alteración inconsulta y unilateral de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

(vi) La demolición del inmueble en el que se prestaba el servicio.

(vii) La reincidencia en cualquiera de las causales de suspensión del numeral 24.1.4 dentro de un período de dos (2) años.

(viii) La reconexión o reinstalación del servicio sin autorización de la Empresa cuando el inmueble hubiere sido objeto de corte.

El corte se decretará mediante acto motivado, con observancia del debido proceso y de los recursos de la cláusula 21, y se sujetará a la obligación de reconexión prevista en la cláusula 19 y en el numeral 11 de la cláusula 9.

**24.1.6. Estimación del consumo cuando no es posible medirlo.** Cuando sin acción u omisión de las partes no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, este se determinará, en el orden previsto en el inciso cuarto del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, con base en: (i) los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor y/o usuario; (ii) en su defecto, los consumos promedios de suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares; y (iii) en su defecto, aforos individuales. La base promedio empleada se indicará en la factura, conforme al numeral 11 de la cláusula 16.

**24.1.7. Recuperación de consumos dejados de facturar.** En desarrollo del numeral 9 de la cláusula 11, la recuperación de los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario se sujetará al siguiente procedimiento: (i) visita técnica con elaboración de informe, del cual se dejará copia al suscriptor y/o usuario conforme al numeral 26 de la cláusula 9; (ii) traslado del informe y de las pruebas recaudadas, con oportunidad de contradicción; (iii) estimación del consumo no facturado conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y a la regla del numeral 24.1.6; y (iv) decisión mediante acto administrativo motivado, notificado en los términos del artículo 159 de la Ley 142 de 1994, contra el cual proceden los recursos de la cláusula 21. La investigación de desviaciones significativas se adelantará conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y a la definición contenida en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare. En ningún caso podrán cobrarse bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas transcurridos cinco (5) meses desde la entrega de las facturas, salvo que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario, conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

**24.1.8. Garantía de pago de los suscriptores y/o usuarios no residenciales.** Para los efectos del numeral 11 de la cláusula 10 y del numeral 3 de la cláusula 11, la Empresa podrá exigir al suscriptor y/o usuario no residencial garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, únicamente en los siguientes eventos, que guardan relación directa con la prestación del servicio: (i) haber incurrido en mora en dos (2) o más períodos de facturación dentro de los doce (12) meses anteriores; (ii) haber sido objeto de suspensión o corte del

servicio por causa imputable al suscriptor y/o usuario dentro de los doce (12) meses anteriores; y (iii) solicitar servicios temporales, provisionales u ocasionales. El monto de la garantía no podrá exceder el equivalente a dos (2) períodos de facturación estimados conforme al numeral 24.1.6, y la garantía se devolverá una vez cesen las circunstancias que la motivaron.

**24.1.9. Intereses de mora.** Para los efectos de la cláusula 18, los intereses de mora se aplicarán sobre saldos insolutos a la tasa prevista en el artículo 1617 del Código Civil, desde el día siguiente al vencimiento del plazo de pago oportuno señalado en la factura, sin capitalización de intereses. No se causarán intereses de mora sobre las sumas que sean objeto de reclamación o de recurso en trámite, en concordancia con el numeral 31 de la cláusula 9 y el numeral 5 de la cláusula 12.

**24.1.10. Atención al suscriptor y control social.** La Empresa mantiene en funcionamiento la oficina de peticiones, quejas y recursos exigida por el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 y por el numeral 30 de la cláusula 9, y dispondrá de los medios físicos, telefónicos y electrónicos señalados en la cláusula 21 para la presentación de peticiones, quejas y recursos. La Empresa garantizará igualmente la participación de los suscriptores y/o usuarios en los comités de desarrollo y control social y la actuación de los vocales de control, en los términos de los artículos 62 a 66 de la Ley 142 de 1994.

**24.1.11. Tratamiento de datos personales.** El tratamiento de los datos personales de los suscriptores y/o usuarios se sujetará a la Ley 1581 de 2012 y a su reglamentación compilada en el Decreto 1074 de 2015, y se limitará a las finalidades propias de la prestación del servicio, la facturación, el recaudo, la atención de peticiones, quejas y recursos y el cumplimiento de los reportes legales de información. La Empresa mantendrá publicada su política de tratamiento de la información y garantizará los derechos del titular previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con los numerales 39 y 40 de la cláusula 9 y los numerales 30 y 31 de la cláusula 12. No se reportará a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin su consentimiento expreso y escrito.

**24.1.12. Constancia sobre las referencias normativas.** Sin modificar el texto del Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016 y en aplicación del parágrafo 1 de la cláusula 4 de este contrato, se deja constancia de que las remisiones normativas allí contenidas se entienden hechas a las normas vigentes, así: (i) la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico fue derogada por el artículo 258 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, modificada por la Resolución 0799 de 2021, cuyo artículo 61 fija la presión mínima dinámica en la red de distribución en quince (15) metros de columna de agua para poblaciones de diseño superiores a doce mil quinientos (12.500) habitantes, rango en el que se encuentra el municipio de Florencia; (ii) la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, fue compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, cuyo Título 2 de la Parte 1 fue subrogado por la Resolución CRA 1032 de 2026, de modo que las remisiones al régimen tarifario, a los estándares de servicio y de eficiencia y al régimen de calidad y descuentos se entienden hechas al marco tarifario vigente; (iii) el Decreto 3130 de 2003 fue compilado en el Decreto 1077 de 2015; y (iv) las remisiones a la Ley 142 de 1994 se entienden hechas con las modificaciones introducidas por la Ley 689 de 2001.

**24.1.13. Prevalencia e interpretación.** En caso de contradicción entre una cláusula adicional general y una cláusula del modelo adoptado, prevalecerá esta última. Las cláusulas adicionales se interpretarán en el sentido más favorable al suscriptor y/o usuario y en ningún caso podrán constituir abuso de la posición dominante contractual ni cláusula abusiva, en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994 y del numeral 17 de la cláusula 12.

**24.1.14. Medio de entrega y publicidad del contrato.** La Empresa cumple el deber de poner el contrato en conocimiento del suscriptor y/o usuario mediante su publicación permanente y gratuita en la página web institucional y en el Sistema Único de Información, la inserción en la factura del enlace y del código de respuesta rápida que conducen al texto, su exhibición en las oficinas de atención al público y su remisión por correo electrónico a quien lo haya registrado. Todo suscriptor y/o usuario tiene derecho a obtener copia física gratuita del contrato con la sola solicitud, en las oficinas de atención o por el medio que indique, sin condicionamiento ni costo alguno.

Esta forma de entrega desarrolla el numeral 1 de la cláusula 8, que ordena enviar copias del contrato al acogerse la Empresa al formato, sin señalar el medio, y se apoya en los artículos 6.º y 7.º de la Ley 527 de 1999, conforme a los cuales el requisito de que la información conste por escrito queda satisfecho con un mensaje de datos siempre que sea accesible para su ulterior consulta, y en el artículo 1.º del Decreto 2106 de 2019, que impone a las autoridades el uso de medios electrónicos y la supresión del papel innecesario. La publicación en medio electrónico es, además, la regla de divulgación de la Ley 1712 de 2014.

Se exceptúa el supuesto del numeral 38 de la cláusula 9: en las conexiones nuevas, la primera factura que se emita dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión se acompañará de copia física del contrato, por así exigirlo el clausulado del modelo. Esa obligación se predica únicamente de las conexiones nuevas y no de los contratos que ya se encuentran en ejecución, cuyo régimen es el del numeral 24.1.2B.

**24.2. CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES**

**PERMANENCIA.** (Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario)

Permanencia Mínima: Sí ____ No ___X___ (no puede ser superior a 2 años). La Empresa no exige cláusula de permanencia mínima; la casilla se consigna diligenciada en sentido negativo por ser la regla más favorable al suscriptor y/o usuario.

**DENUNCIA DEL CONTRATO.** Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí ____ No ____

**SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.

**CLÁUSULA 25. ESTÁNDARES DE SERVICIO.** La persona prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

| Estándar de servicio | Unidad | Meta del estándar |
|---|---|---|
| Cobertura de alcantarillado | Nuevos suscriptores del servicio de alcantarillado | 100 % |
| Calidad de alcantarillado | % de cumplimiento del PSMV | 100 % del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV |
| Continuidad de alcantarillado | Días de prestación del servicio / días totales del año | ≥ 98,36 % |
| IQR – Indicador de reclamos comerciales | Reclamos / 1.000 suscriptores / período de tiempo analizado | ≤ 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año, o ≤ 2 por cada 1.000 suscriptores por semestre |

Las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Los valores de la línea base año cero y las metas de los años uno (1) a diez (10) correspondientes a cada uno de los estándares anteriores son los consignados en el estudio de costos y tarifas vigente de la Empresa y se entienden incorporados a este contrato; la Empresa los publicará y actualizará su avance cada seis (6) meses, conforme al numeral 3 de la cláusula 8.

**Parágrafo 1.** En caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de servicio derivados del contrato de Asociación Público Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo 2.** La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA 26. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA.** La persona prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

| Estándar de eficiencia | Unidad | Meta y gradualidad |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Dimensión de cobertura POIR — alcantarillado | Nuevos suscriptores residenciales de alcantarillado | Para el año 5 debe lograrse el 70 % de la diferencia y para el año 7 el 100 %, con gradualidad según la ejecución programada para el POIR |
| DACAL — Diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado | Suscriptores | Reducir el 100 % de la diferencia, con gradualidad según la ejecución programada para el POIR y el plan de incorporación de suscriptores |
| CAU* — Costos administrativos eficientes por suscriptor | $ / suscriptor / mes (acueducto y alcantarillado) | Alcanzar el valor de referencia establecido en el artículo 26 de la Resolución CRA 688 de 2014, con avance de 1/5 cada año hasta el año 5 |
| COU* — Costos operativos eficientes por suscriptor | $ / suscriptor / mes (acueducto y alcantarillado) | Alcanzar el valor de referencia establecido en el artículo 33 de la Resolución CRA 688 de 2014, con avance de 1/5 cada año hasta el año 5 |
| CUP — Costos unitarios particulares | $ / m³ (acueducto y alcantarillado) | Mantener los actuales o reducirlos; no incrementar los costos |

Las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Los valores de la línea base año cero y las metas de los años uno (1) a diez (10) correspondientes a cada uno de los estándares anteriores son los consignados en el estudio de costos y tarifas vigente de la Empresa y se entienden incorporados a este contrato.

**Parágrafo 1.** En el caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de eficiencia derivados del contrato de Asociación Público Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo 2.** La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y/o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

El aparte que sigue no se diligencia en el texto que la Empresa adopta y publica. Es el formato que se emplea en las conexiones nuevas, conforme al numeral 38 de la cláusula 9 y al numeral 24.1.14. Respecto de los contratos que ya se encuentran en ejecución, los datos del suscriptor y/o usuario constan en el registro de suscriptores de la Empresa, que hace parte del contrato en los términos del numeral 24.1.2A, y la entrega se surte por los medios del numeral 24.1.14, sin trámite alguno a su cargo.

**IDENTIFICACIÓN DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO Y CONSTANCIA DE ENTREGA**

(Para conexiones nuevas)

Suscriptor y/o usuario: _____
Identificación: _____

Dirección del inmueble receptor del servicio: _____

Matrícula o cuenta contrato: _____ Estrato o uso: _____

El suscriptor y/o usuario declara haber recibido copia del presente contrato de condiciones uniformes, en el medio previsto en el numeral 24.1.14, y conforme al numeral 38 de la cláusula 9 y al numeral 22 de la cláusula 12.

Por la persona prestadora
Gerente General
EMPRESAS PÚBLICAS AGUAS DE
FLORENCIA S.A.S. E.S.P.

El suscriptor y/o usuario